



Rapport annuel 2012

**Service de Médiation
pour le secteur postal**

Rapport annuel 2012

Service de Médiation pour le secteur postal

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





Pour toute information ou plainte

VIA LE SITE INTERNET

Français	www.smspo.be
Néerlandais	www.omps.be
Allemand/Anglais	www.omps.be

PAR COURRIEL

Français	info@smspo.be
Néerlandais	info@omps.be
Allemand/anglais	info@omps.be

PAR COURRIER

Rue Royale 97 boîte 14
1000 Bruxelles

PAR TELEPHONE

Français	02.221.02.30
Néerlandais	02.221.02.20
Allemand/Anglais	02.221.02.22

PAR TELECOPIE

02.221.02.44

VISITE

Les bureaux sont accessibles au public les jours ouvrables sans interruption de 9h à 16h et sur rendez-vous.

Rue Royale 97
2^{ème} étage
1000 Bruxelles
(itinéraire sur le site internet)

Les prestations du Service de Médiation sont gratuites.



Table des matières

Liste des tableaux	8
Les principes de base d'un ombudsman/médiateur	9
L'équipe du Service de Médiation	11
PARTIE 1 - Le marché postal libéralisé	14
A. Qualité des services postaux et respect des obligations imposées à toutes les entreprises postales	16
1. Les obligations légales	16
2. Le suivi des obligations	18
3. Règles du jeu identiques pour tous	22
4. Plaintes	24
B. Qualité du service universel, du service public et respect par bpost de ses obligations et tâches spécifiques	27
1. Les obligations légales	27
2. Les plaintes	29
PARTIE 2 - Les activités du Service de Médiation	40
A. Les chiffres	41
1. Nombre de plaintes	41
2. Mode introduction	42
3. Dans quelle langue ?	43
4. Types de plaintes	44
5. Entreprises concernées	44
B. Résultats	47
1. Aides directes	47
2. Plaintes écrites	47
C. Recommandations	49
1. Recommandation concernant une boîte aux lettres particulière	50
2. Recommandation à propos d'un envoi international endommagé	52
PARTIE 3 - Suivi du Rapport annuel 2011	56
A. bpost	57
1. Sécurité accrue pour l'envoi des chèques-repas et écochèques	57
2. Dédouanement des envois en provenance de pays non européens : des engagements importants	58
3. Boîtes aux lettres particulières : une concertation entre toutes les autorités est souhaitable	59
B. L'orientation « client » et la collaboration avec le Service de Médiation	61
1. L'orientation « client » de toutes les entreprises postales restera toujours un point prioritaire	61
2. La collaboration avec le Service de Médiation	62
PARTIE 4 - Conclusions générales	64
A. Les points d'attention de 2011 ont partiellement été rencontrés	65

B. Parmi les plaintes de 2012, nous retenons une série de signaux importants	66
1. Une règle du jeu unique au sein d'un même marché	66
2. Pas d'obstacles supplémentaires	66
3. Pour le service universel : un équilibre entre service et efficacité	67
4. La collaboration avec le Service de Médiation	67
5. Le client, partenaire d'un traitement correct du courrier et des colis	68

PARTIE 5 - Annexes **70**

1. Textes légaux utilisés	71
2. Champ d'intervention et missions du Service de Médiation pour le secteur postal	72
3. La norme CEN 14012	74
4. Déclaration commune du Service Public Fédéral Finances et de bpost	75

Annexe jointe: Le Service de Médiation en chiffres

Liste des tableaux

Tableau 1	Colis et paquet	25
Tableau 2	Orientation client	26
Tableau 3	Envois ordinaires	29
Tableau 4	Envois recommandés	31
Tableau 5	Quotidiens et périodiques	32
Tableau 6	Réglementation	33
Tableau 7	Réseau	34
Tableau 8	Tâches publiques de bpost	36
Tableau 9	Le Service de Médiation est compétent	36
Tableau 10	Le Service de Médiation n'est pas compétent ou l'est partiellement	37
Tableau 11	Chiffres globaux 2012	41
Tableau 12	Chiffres globaux par régime linguistique	43
Tableau 13	Répartition des nouvelles plaintes en 2012 par catégorie	44
Tableau 14	Plaintes écrites par entreprise	45
Tableau 15	Aides directes par entreprise	45

Les principes de base d'un ombudsman/ médiateur

- L'ombudsman/médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsque, après un premier contact avec l'entreprise ou le service concerné, le problème n'est pas résolu.
- L'ombudsman/médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires. Parmi ceux-ci doivent notamment figurer un réel pouvoir d'investigation et la faculté de remettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés.
- L'ombudsman/médiateur est tenu au secret professionnel total. Il instruit en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou de règlements, tout en s'inspirant du principe d'équité et en recherchant des solutions pratiques. En ce sens, il est un vecteur de réformes en fonction de l'expérience acquise.
- L'ombudsman/médiateur rédige périodiquement un rapport d'activité qui doit être accessible au public.

Ces principes de base, adoptés en 1996, sont appliqués par tous les membres de la C.P.M.O. (organisation regroupant les ombudsmans/médiateurs publics et privés indépendants en Belgique) et offrent des garanties à toutes les personnes qui recourent à leurs services.

Le service aux personnes, élément essentiel du travail d'un service de médiation, implique l'accessibilité la plus large.

C'est pourquoi la C.P.M.O. a créé un site internet d'accès aisé, www.ombudsman.be, permettant de trouver facilement l'ombudsman/médiateur approprié pour un problème donné.

Outre des informations générales sur le fonctionnement des services de médiation et des explications détaillées sur les principes de base qui les guident, on y trouve les coordonnées de tous les services affiliés et un moteur de recherches avec une liste de mots clefs facilitant celles-ci.

Jean-Marie Biot a été admis à la retraite. Nous lui souhaitons le meilleur et le remercions pour les années passées au sein du Service de Médiation.



Tim Vandermoortel et Laurent Coppens ont temporairement renforcé notre service, nous les en remercions.

Merci également aux entreprises et à leurs collaborateurs qui ont contribué de manière constructive et dans une grande ouverture d'esprit à la résolution des litiges qui nous ont été soumis, ainsi qu'aux personnes chargées de la réalisation et de la diffusion de cette publication.

C'est le 20^{ème} rapport annuel du Service de Médiation pour le secteur postal. Les bons résultats de 2012 sont dus à l'enthousiasme et à la motivation de toute l'équipe.



Fabienne, Ronny, Luc, Martine, Sophie, Truus, Linda, Nancy, Jacques, Youssef, Danny, Ivan et Françoise (qui n'est pas présente sur la photo).



Avec ce rapport annuel, nous retournons à la base : les ambitions européennes et nationales pour un marché postal unique. Elles sont les pierres angulaires de la qualité de la prestation de services et de la satisfaction du client. Bien que le marché ne soit pas libéralisé entièrement, nous trouvons cependant une distinction entre les services purement commerciaux, où la concurrence joue entièrement, et le service universel et les missions de service public qui, en 2012, étaient confiés à bpost.

Le fil rouge est une citation du Livre vert européen sur le développement du marché unique des services postaux¹.

Le Service de Médiation pour le secteur postal

Truus Lostrie

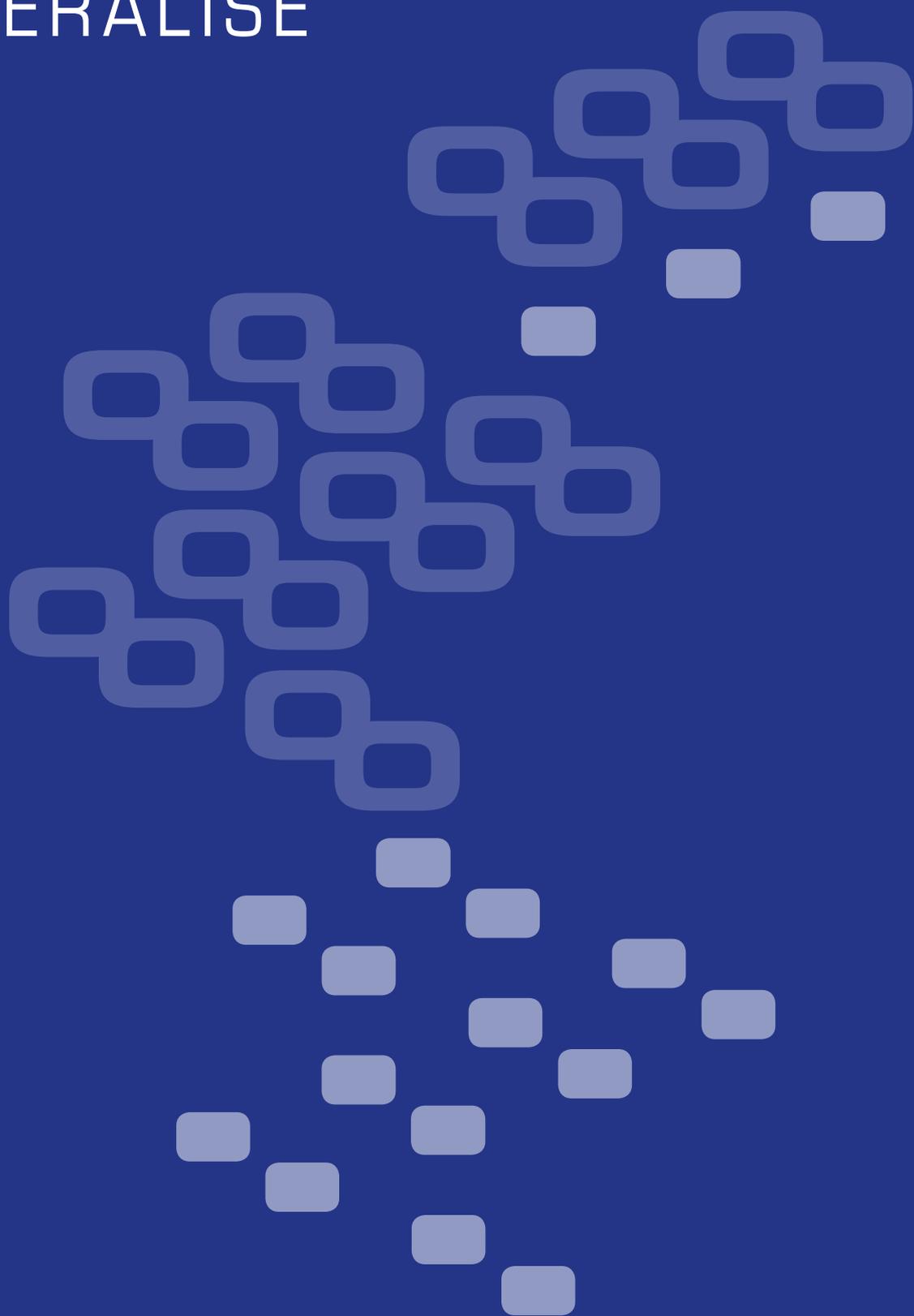
Médiatrice/Ombudsvrouw

¹ COM/91/476, page 249 et suivantes.

“Tous les citoyens et toutes les organisations doivent avoir accès à des services postaux fiables et de bonne qualité, et l’ouverture accrue du marché doit s’accompagner d’un renforcement du service universel”

1^{ERE} PARTIE

LE MARCHÉ POSTAL LIBERALISÉ



Cet extrait du Livre vert de 1992 sur le secteur postal résume à la perfection l'ambition de l'Europe d'offrir un service postal de qualité sur un marché libéralisé.

Il était clair aussi, à l'époque, que des « *services postaux fiables et de qualité* » n'impliquaient pas seulement une levée, un tri et une distribution corrects des envois, mais aussi une optimisation de la communication et du traitement des plaintes.

Tant les Directives européennes que la loi belge obligeaient les entreprises postales à offrir un service de réclamation de première ligne de bonne qualité. La directive européenne demande aux entreprises 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 ...* ».

L'Europe encourageait aussi les Etats membres à la résolution extrajudiciaire des litiges, par concertation et consensus². En créant le Service de Médiation auprès de LA POSTE en 1991, les pouvoirs publics belges visaient le même objectif.

Notre mission première est de chercher des solutions aux problèmes soumis. Ensuite, nous devons dresser un état des lieux des plaintes et les analyser. Les réclamations étant des indicateurs importants de la qualité du service, ces analyses peuvent révéler des points névralgiques ou des problèmes structurels, mais également des évolutions positives.

Chaque année, le Service de Médiation rend compte de son travail dans un rapport public. Ce rapport annuel ne se veut pas une étude comparative des différentes entreprises postales, mais confronte la réalité des services prestés aux ambitions initiales de l'Europe et de la Belgique en la matière. Notre point de départ est par conséquent celui-ci : quels enseignements pouvons-nous tirer des plaintes reçues sur la qualité des services postaux, du service universel et du service public ?



Le 1er janvier 2011, les derniers vestiges du monopole postal ont été supprimés. Depuis, toute entreprise postale qui satisfait aux obligations légales peut proposer des services relevant du service universel.

Le service universel englobe les opérations suivantes, nationales ou transfrontières :

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;
- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg ;
- la distribution des colis postaux provenant d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg ;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Les entreprises ou personnes physiques qui souhaitent proposer un service relevant du service universel doivent demander une licence auprès de l'IBPT³, mais uniquement pour certains services ou produits bien déterminés, à savoir un service de courrier entrant – recommandé ou non – jusqu'à 2 kilos, tant national qu'international.

« Un service de la poste aux lettres est considéré comme ne relevant pas du service universel lorsque ce service est clairement distinct du service universel et présente au moins les caractéristiques suivantes :

- *l'envoi postal est individualisé. Chaque envoi postal est enregistré à partir du moment où il est traité au moment de la levée et (qu'il est possible⁴) de le suivre de manière individualisée pendant tout le trajet ;*
- *une convention spéciale entre l'expéditeur et le prestataire du service postal fixe au moins des arrangements sur le moment de levée et de distribution, le tarif, la garantie de distribution, le suivi individualisé de l'envoi postal et la responsabilité civile. Chaque envoi postal est enregistré séparément au moment de la levée et est suivi d'une manière individualisée pendant tout le trajet ;*
- *des arrangements minimums sur l'heure de levée et de distribution, le tarif, la garantie de distribution, le suivi individualisé de l'envoi postal et la responsabilité civile ont été fixés dans une convention spéciale conclue entre l'expéditeur et le prestataire du service postal.*

De tels services postaux non universels ne sont pas soumis à l'obligation de licence, à l'instar du simple transport d'envois postaux et des activités de routage effectuées par une personne physique ou morale pour le compte d'un expéditeur ».

² Article 19 de la Directive 97/67/EG, remplacé après modification par l'article 1er, 18, Directive 2008/06/EG du PE et du Conseil du 20 février 2008, JO L52, entrée en vigueur le 27 février 2008 (article 4) : « la mise en place de systèmes indépendants de règlement amiable des litiges entre les prestataires de services postaux et les utilisateurs ».

³ Pour plus d'informations : www.ibpt.be

⁴ Note de l'auteur.

Un bon service postal exige non seulement une organisation correcte et efficace mais aussi une communication claire et un traitement des plaintes orienté vers le client.

RONNY VAN GOSSUM

Premier conseiller

A. Qualité des services postaux et respect des obligations imposées à toutes les entreprises postales

1. Les obligations légales

Les diverses entreprises de distribution de courrier et de colis proposent un éventail de produits et de services, parmi lesquels le client peut faire son choix en fonction de ses attentes : remise contre signature ou non, rapidité, possibilité de suivi, indemnisation éventuelle en cas de préjudice, ...

Leur offre et les conditions qui la régissent sont fixées dans des Conditions générales ou dans un contrat. Le législateur impose cependant quelques obligations à l'article 148bis de la loi du 21 mars 1991 tel que modifié par la loi du 13 décembre 2010 :

« **§1^{er}**. Les prestataires de services postaux s'engagent à respecter et à faire respecter ce qui suit par les sous-traitants et, le cas échéant, par toute personne leur procurant du personnel :

- **les exigences essentielles** : le Roi détermine, dans un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, avant le 31 décembre 2011, les conditions que les prestataires de services postaux doivent respecter pour la distribution et le traitement des envois postaux recommandés, des envois postaux à valeur déclarée, et pour le traitement des envois non-distribuable ;
- Le Roi peut, dans un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, déterminer les conditions que les prestataires de services postaux doivent respecter pour **la confidentialité de la correspondance, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire**, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux ;
- **l'interdiction de transporter et de distribuer en connaissance de cause des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public.**

§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

Toutes les entreprises postales doivent suivre les mêmes règles du jeu et notamment respecter leurs obligations légales envers le Service de Médiation.

SOPHIE LAMBERT-PAUWELS

Conseiller

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 ;

- l'obligation **d'informer** les utilisateurs des services postaux sur leur site Internet et sur tous leurs contrats commerciaux **de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal** ;
- l'obligation **d'informer tous les membres du personnel** et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, relations clients et services d'information, **des voies de recours des utilisateurs auprès du service de médiation** et d'utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés. De fournir, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du service de médiation ;
- ...

§3. Une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal est désignée auprès du prestataire de services postaux ».

S'agissant du traitement des dossiers, la loi, dans son article 43ter §§4 et 5, stipule en outre ce qui suit :

« **§4.** ...

Dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception de la notification du service de médiation, le prestataire de services postaux transmet tous les éléments permettant d'argumenter sa position initiale, ou dans l'autre cas, l'entreprise fait une proposition de compromis à l'amiable. ...

§5. Le service de médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée confidentiellement lorsque la divulgation peut nuire à l'entreprise sur un plan général.

Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

... »

2. Le suivi des obligations

Obligation de mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations

- **Qui peut introduire une réclamation ?**

Tous les clients/utilisateurs de services postaux, en qualité d'expéditeur ou de destinataire, de particulier ou de personne morale, peuvent introduire une réclamation.

Cela fait des années que nous défendons les droits du destinataire d'introduire une plainte et, le cas échéant, d'obtenir une indemnisation. Ces droits sont fixés dans la Convention postale universelle, à l'article 17 RC 145, 2.1, qui stipule sans équivoque qu'aussi bien l'expéditeur que le destinataire peut introduire une réclamation : « *les réclamations sont acceptées dès que le problème est signalé par l'expéditeur ou par le destinataire* ».

La loi du 21 mars 1991 définit en outre en son article 131, 17° l'utilisateur de services postaux comme « *toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire* ».

bpost, dans ses Conditions générales, stipule que tant l'expéditeur que le destinataire peut introduire une plainte.

Pourtant, nous constatons que le destinataire est de plus en plus souvent renvoyé vers l'expéditeur. Nous lisons souvent, dans les dossiers, des choses telles que : « *Dès lors, la règle veut que l'expéditeur reste le propriétaire de l'envoi et ce jusqu'à la livraison. Par conséquent, en cas de perte, nous vous invitons à vous mettre en rapport avec ce dernier afin qu'une procédure puisse être introduite auprès des services d'expédition concernés, donnant lieu à un éventuel dédommagement par l'intermédiaire de l'expéditeur desdits services* ».

C'est non seulement en contradiction avec les règles de l'UPU, mais le destinataire/la personne lésée est abandonné à son sort. Il arrive souvent, en effet, qu'un expéditeur/vendeur qui n'a subi aucun préjudice (il a reçu son argent) ne daigne faire aucun effort pour venir en aide à son destinataire. Il devient dès lors difficile pour le client/destinataire de faire valoir ses droits.

Parfois, le renvoi à l'expéditeur/vendeur peut néanmoins être avantageux pour le client/consommateur, par exemple dans le cas de clients contractuels de bpost avec qui il est convenu de leur renvoyer les clients déposant une réclamation. Le destinataire n'ayant pas reçu son envoi ou l'ayant reçu détérioré peut en effet demander un nouvel envoi en vertu de l'article 56 §4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur : « *L'envoi de biens et de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques de celui avec qui le consommateur a contracté* ». Il doit cependant s'agir d'une vente d'une entreprise à un consommateur privé. Recevoir un nouvel envoi est évidemment plus avantageux que les dédommagements limités prévus par la réglementation postale ou les conditions générales, sauf s'il s'agit d'un envoi assuré.

Le destinataire n'en conserve pas moins le droit d'introduire une réclamation ou d'obtenir un dédommagement, et on ne peut pas renvoyer systématiquement tous les clients vers l'expéditeur, surtout lorsqu'il s'agit d'envois internationaux, car faire valoir ses droits par l'entremise d'un expéditeur étranger n'est pas une sinécure.

Qui plus est, il faut veiller à ce que cette situation ne nuise pas à la compétence du Service de Médiation, en tant qu'instance de recours. Car, si le client lésé qui ne trouve pas une oreille attentive chez son expéditeur frappe à la porte du Service de Médiation et que nous ouvrons un dossier, il arrive parfois que bpost déclare la plainte irrecevable parce qu'il n'existe pas de réclamation en son sein.

Nous estimons qu'un destinataire renvoyé vers l'expéditeur après avoir initialement contacté bpost a bel et bien respecté la procédure interne, et est donc habilité à faire appel au Service de Médiation.

D'autres entreprises se montrent tout aussi obstinées à dénier les droits du destinataire, refusant même de lui fournir toute information sur l'envoi perdu ou détérioré ; elles se contentent de renvoyer leur client vers l'expéditeur, qui devra introduire une plainte.

TNT nous écrit, à propos d'un dossier : « *Votre client a été invité à prendre contact avec l'expéditeur... il existe bien un dossier de sa demande, mais, comme on le sait, seul l'expéditeur peut faire cette demande. TNT lancera, à la requête de l'expéditeur, une enquête, et indemniser le cas échéant l'expéditeur. La manière dont l'expéditeur dédommagera son client regarde ces deux parties. TNT n'est pas partie dans cette affaire* ».

Dans un autre dossier, nous avons reçu la réponse suivante : « *Je constate dans notre système que l'expéditeur s'est effectivement présenté auprès du service clientèle de PostNL et que mes collègues s'occupent de cette affaire. L'avancement de cette enquête sera communiqué à l'expéditeur par mes collègues* ».

Quant à **DPD**, elle s'adresse au client en ces termes : « *Si notre collaborateur vous a demandé d'introduire une plainte auprès de votre fournisseur, c'est parce que c'est votre fournisseur qui est notre contractant et pas vous. Ou, pour le dire plus simplement : vous avez payé votre fournisseur (y compris les frais de transport) et votre fournisseur paie à son tour les frais de transport. Bien que vous soyez, en tant que destinataire, le client initial, DPD n'a aucun lien juridique direct avec vous* ».

Enfin, **UPS** nous signale : « *Si madame souhaite qu'une enquête approfondie soit lancée, cela doit être fait par l'entremise de l'expéditeur...* » et : « *UPS ne transmet pas de lettre de réclamation à un destinataire. Nous souhaitons porter à votre connaissance que, dans le domaine des Transports, tout litige est réglé avec l'expéditeur de l'envoi. Nous sommes donc actuellement contraints de vous renvoyer vers l'expéditeur pour soumettre une réclamation pour le coût réel du colis* ». Ou, dans un autre dossier : « *En cas de dommage, seul l'expéditeur, celui qui a conclu en son nom le contrat de transport, a le droit d'invoquer la responsabilité d'UPS pour obtenir réparation d'un dommage* ».

- **Mise en place au niveau interne d'une procédure de réclamation conviviale**

Les grandes entreprises ont souvent un service clientèle central ou un point de contact auquel les clients peuvent s'adresser pour toute réclamation. Elles remplissent ainsi leur obligation en la matière.

Pour les petites entreprises (parfois unipersonnelles), remplir cette obligation n'est pas toujours évident. Nous plaidons néanmoins pour qu'elles fournissent à leurs clients, dans leurs contacts, un numéro de téléphone ou une adresse courriel en cas de problème et pour qu'elles organisent un reporting des problèmes signalés, de leur résolution (ou non) et des délais de traitement.

- **Convivialité**

Le terme de convivialité recouvre les notions d'accessibilité et de joignabilité, la facilité d'introduction d'une plainte et le suivi de celle-ci.

Bien que la plupart des gens soient accoutumés aux call centers, beaucoup se plaignent encore du menu de présélection, de la joignabilité, des temps d'attente, du coût, du transfert des appels, de l'anonymat, du manque de compétence ou d'amabilité des préposés, ...

Certains se plaignent aussi de la communication écrite ou de l'absence de celle-ci : pas de réponse, courriers non datés et/ou non signés, réponses vides de sens ou courriers standards, ...

Certaines entreprises créent des obstacles ou des détours supplémentaires : renvoi vers l'expéditeur (ou le cas échéant vers le destinataire), vers une autre entreprise postale, parfois même à l'étranger.

- **Organisation interne du traitement des plaintes**

La qualité du service ne dépend pas seulement de l'existence d'une procédure de réclamation, mais aussi de l'organisation en interne du traitement des plaintes. Parfois, nous constatons que les entreprises accordent plus d'attention aux processus qu'à la résolution des problèmes, **c'est-à-dire privilégient le rendement au détriment de la qualité**. La marge de manœuvre laissée à ceux qui traitent les plaintes est parfois trop réduite. Si les procédures en place sont en effet parfaites pour résoudre des problèmes qui ne sont pas trop compliqués, par contre, des connaissances spécialisées, des enquêtes et des recherches poussées sont nécessaires pour les dossiers complexes. Cela nécessite plus de temps, ce dont les gestionnaires de dossiers ne disposent pas toujours.

En privilégiant les processus sur la recherche de solutions, on perd de vue l'essentiel. Nous avons ainsi constaté qu'il arrive qu'un gestionnaire chevronné clôture un dossier pour respecter les délais de traitement imposés, avant de le rouvrir sous un nouveau numéro. Il arrive aussi qu'un dossier soit clôturé pour la simple raison que le délai imparti est écoulé, et que plus rien ne soit ensuite entrepris pour résoudre le problème.

- **Traitement des plaintes rapide et peu onéreux**

Vouloir organiser les procédures de réclamation avec un maximum d'efficacité est louable en soi : des réponses standards bien pensées à des problèmes standards garantissent un dénouement rapide. Mais recevoir un énième courrier standard en réponse à un problème récurrent ne fait qu'accroître l'irritation et déclencher de nouvelles plaintes. Les clients ne comprennent pas qu'il ne soit pas donné suite à leur plainte. Les recherches sur papier, avec échange intensif de courriels, sans que les responsables éventuels soient interrogés, suscitent non seulement de la frustration chez le client, mais sapent aussi l'implication et l'engagement des collaborateurs.

Le législateur nous a donné de larges pouvoirs d'investigation, qui nous permettent de consulter des documents, d'interroger des collaborateurs et d'obtenir les informations voulues. Il est normal que nous voulions exploiter au maximum ces compétences. Le Service de Médiation pose donc souvent des questions ou demande des enquêtes complémentaires pour trouver la cause d'un problème et sa solution.

Cela demande, de la part des entreprises et de leurs collaborateurs, un surcroît de travail qui n'est souvent pas prévu dans l'organisation du traitement des réclamations.

Nous ne pouvons tout simplement pas nous inscrire dans les procédures et processus internes des entreprises. En tant qu'instance de recours indépendante, nous avons notre propre finalité. Nous ne sommes pas un prolongement des services de réclamation internes des entreprises postales. Nous demandons donc à celles-ci d'en tenir compte dans leur organisation et de veiller à instaurer une marge de manœuvre suffisante, dans leurs processus, pour le traitement des questions et enquêtes du Service de Médiation.

- **Equité**

De nombreux clients nous font part de leur désaccord avec le dédommagement proposé ou de leur malaise face à une approche peu respectueuse du client. L'attitude consistant à s'en tenir rigoureusement aux conditions générales, sans prendre en considération tous les aspects d'une réclamation, est perçue par le client comme une injustice. Des circonstances aggravantes (par exemple envoi volé par un collaborateur, mauvais suivi du dossier de réclamation, enquête mal menée, ...) peuvent justifier une indemnité plus importante ou un effort supplémentaire.

Obligation d'informer ses propres collaborateurs ainsi que les utilisateurs de la possibilité de recours auprès du Service de Médiation, et la collaboration avec celui-ci

- **Obligation d'information**

De nombreuses entreprises ont fait le nécessaire pour remplir leurs obligations légales. Les contrôles effectués par l'IBPT ont porté leurs fruits à cet égard.

Cependant, il faut parfois bien chercher pour trouver sur un site internet la référence au Service de Médiation. Dans de nombreux cas, la communication pourrait encore être améliorée et étendue.

Nous sommes convaincus que le fait de mentionner l'existence, en cas de litige, d'une voie de recours inspire confiance. Si 80% des plaintes ont pu, en 2012, trouver une issue positive, c'est aussi grâce à la collaboration des entreprises concernées. Reconnaître, le cas échéant, son erreur et la corriger ou offrir une compensation, rétablit la confiance du client.

Souvent, les collaborateurs des entreprises connaissent mal le Service de Médiation. Manifestement, tous ne savent pas ou n'ont pas encore compris que le Service de Médiation a un large pouvoir d'investigation, peut poser toutes les questions jugées nécessaires et consulter tous les documents. Dans certaines entreprises (UPS et GLS en sont les exemples types), nous devons beaucoup et parfois en vain insister – surtout si la plainte émane d'un destinataire – pour obtenir le moindre renseignement, sans parler d'une copie du dossier d'enquête.

Il ne suffit pas de communiquer une fois pour toutes l'information à ses collaborateurs, surtout s'il s'agit de ceux qui doivent traiter les plaintes ou qui sont en contact avec les clients. Le fonctionnement du Service de Médiation et la collaboration avec le Service de Médiation devraient faire partie de leurs connaissances de base.

Il arrive aussi que les choses se fassent dans les règles, comme nous l'avons constaté chez Spring Global Mail. Dans cette entreprise, tous les collaborateurs sont informés du rôle du Service de Médiation, avec rappels réguliers, parfois affichés dans les salles du personnel, et cela fait partie intégrante du kit d'information des nouveaux collaborateurs.

- **Collaboration avec le Service de Médiation**

Les entreprises sont tenues de désigner une personne dûment habilitée à les représenter dans leurs relations avec le Service de Médiation.

Toutes ne satisfont pas à cette obligation ; certaines nous ont communiqué un nom, mais ne nous informent pas des changements éventuels, et parfois notre seule personne de contact est un gestionnaire de dossiers. Cela pourrait donner l'impression que le management n'encourage guère la collaboration avec le Service de Médiation, et donc n'exploite pas l'opportunité que cette collaboration représente pour ses clients. La plupart du temps, cet état de choses n'empêche pas le bon règlement des dossiers, mais lorsqu'il s'agit de questions de principe ou de problèmes structurels, l'absence de la bonne personne à la bonne place nous freine parfois dans nos décisions.

Certaines entreprises font néanmoins les choses dans les règles, à commencer par bpost, qui collabore en bonne intelligence avec l'équipe du Service de Médiation pour trouver des solutions. En outre, il se trouve à tous les niveaux de l'entreprise des personnes de contact disposées à s'asseoir autour de la table pour discuter de dossiers difficiles. Le suivi est également bien assuré. Les contacts avec la direction de l'entreprise sont bons, et la publication du rapport annuel est chaque fois l'occasion d'une concertation et d'une réflexion commune.

Nous constatons aussi avec plaisir que les relations se sont améliorées avec d'autres entreprises : Spring Global Mail, Kiala, DPD, ... qui nous ont non seulement donné l'occasion de mieux les connaître mais démontrent une volonté de collaborer.

Nous espérons que les choses continueront d'évoluer dans ce sens, car au-delà de conduire à la résolution d'innombrables problèmes, cette collaboration restaure aussi la confiance des clients et utilisateurs.

3. Règles du jeu identiques pour tous

Nous sommes convaincus que tous les acteurs du marché doivent suivre les mêmes règles. C'est pourquoi nous avons remis à l'IBPT, instance de contrôle du respect des obligations légales, une liste des infractions potentielles à ces règles dans le chef de diverses entreprises.

La collaboration avec le Service de Médiation

Lors de ses contacts avec certaines entreprises postales, le Service de Médiation éprouve des difficultés pour obtenir les informations nécessaires au bon traitement des dossiers introduits en son sein.

L'article 43ter, §3, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques donne notamment comme mission au Service de Médiation de « *s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises (...) et les utilisateurs* ».

Plus particulièrement, les points légaux suivants ont été relevés comme posant problème :

L'article 43ter, §4 de la loi du 21 mars 1991 signale que : « (...) *Le service de médiation transmet les plaintes de première ligne pour traitement au prestataire de services postaux et en informe l'utilisateur. Le service de médiation informe toujours l'utilisateur et le prestataire de services postaux, y compris lorsque le service de médiation se déclare incompétent ou met fin au traitement de la plainte. Dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception de la notification du service de médiation, le prestataire de services postaux transmet tous les éléments permettant d'argumenter sa position initiale, ou dans l'autre cas, l'entreprise fait une proposition de compromis à l'amiable* ».

Le paragraphe 5 du même article précise que : « *Le service de médiation pour le secteur postal peut, dans le cadre d'une plainte introduite auprès de lui, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures ayant trait directement à l'objet de la plainte à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organismes d'administration et du personnel des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen* ».

Enfin, il est essentiel pour la coopération que l'article 148 bis, §3 de la loi du 21 mars 1991 soit respecté : « *une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le service de médiation pour le secteur postal est désignée auprès du prestataire de services postaux* ».

Le rôle et les droits du destinataire

Il y a eu des discussions avec certaines entreprises au sujet du rôle et des droits du destinataire. L'article 131, 16° et 17° de la loi du 21 mars 1991 précitée définit l'expéditeur comme étant *une personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi postal* et l'utilisateur comme étant *toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire*.

La Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, définit l'utilisateur comme *toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire*.

La norme CEN 14012 ne dit pas autre chose lorsqu'elle définit le « client » comme étant *toute personne physique ou morale en relation d'affaire avec un opérateur postal* (point 3.10) et l'« usager » comme étant *toute personne physique ou morale bénéficiant des services postaux universels* (point 3.23). La norme spécifie également : « *l'expéditeur ou le destinataire d'envois postaux est un usager* ».

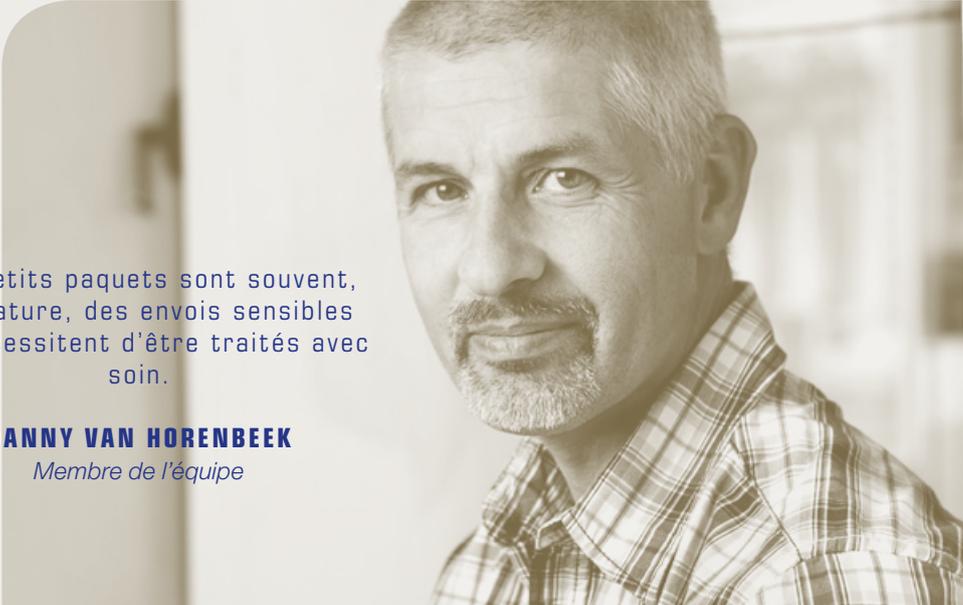
La Convention postale universelle, que ce soit dans son règlement de la poste aux lettres (article RL 150 1.1) ou dans son règlement des colis postaux (article RC 144 3.1), signale que les *réclamations* sont acceptées dès que le problème est signalé par l'expéditeur ou par le destinataire.

La réponse de l'IBPT

En réponse à notre courrier à l'IBPT, nous avons déjà obtenu, en ce qui concerne les obligations vis-à-vis de la coopération avec le Service de Médiation, les noms des personnes de contact dont l'Institut disposait.

Il nous a aussi fait savoir qu'il ouvrirait, pour suite utile, un dossier d'enquête au nom de chacune des entreprises postales concernées au sujet des possibles violations commises.

Enfin, une concertation a été organisée entre l'IBPT et le Service de Médiation au sujet de l'approche spécifique de ces sociétés. Il a été décidé de leur laisser, en premier lieu, une chance de se mettre en règle et d'optimiser la coopération avec le Service de Médiation.



Les petits paquets sont souvent, par nature, des envois sensibles qui nécessitent d'être traités avec soin.

DANNY VAN HORENBEEK

Membre de l'équipe

4. Plaintes

Expédition de colis et paquets

Bien que certains types de colis relèvent du service universel, il ne faut pas de licence pour assurer la levée, le tri, le transport et la distribution de colis, et d'autres entreprises que bpost peuvent les traiter (voir supra, p. 15). C'est pourquoi nous abordons également, dans ce chapitre, les plaintes relatives aux colis.

Le marché des colis est fortement concurrentiel. Outre le prix et le service, le traitement des réclamations joue un rôle important dans la perception de la qualité du service fourni par une entreprise de distribution de colis. Si les clients semblent relativement fidèles, nous lisons souvent, dans les mails de réclamation, qu'ils décident de reporter leur choix sur une autre entreprise à cause du traitement insatisfaisant réservé à une plainte.

Le nombre de plaintes relatives aux colis et paquets est en nette augmentation, principalement en raison de problèmes rencontrés par bpost au niveau du dédouanement des envois provenant de pays non européens. Après la reprise par bpost des activités de dédouanement de DSV, les débuts furent difficiles et marqués par de nombreuses maladies de jeunesse, entraînant retards importants, erreurs et disparitions. Il a fallu un moment avant que les retards ne soient comblés et que les processus ne soient améliorés de manière approfondie.

À l'initiative du Service de Médiation, une concertation a été organisée entre toutes les parties prenantes. Elle a débouché sur des engagements et des efforts qui portent aujourd'hui leurs fruits : meilleur suivi des transferts entre bpost et la douane, entre la douane et les administrations ou services de contrôle (par exemple AFSCA, IBPT, titulaires de marques), meilleure coopération entre les services clientèle, non seulement pour recueillir les plaintes, mais aussi pour informer plus correctement les clients. Lors d'une récente visite sur place, nous avons pu constater une amélioration notable des processus, que vient confirmer aujourd'hui la diminution du nombre de réclamations.



Nous ne nous contentons pas d'enquêtes et de réponses standards, nous allons également sur place pour récolter toutes les informations utiles.

JACQUES MIGEOT

Membre de l'équipe

Tableau 1. Colis et paquets

	2012	2011
Pertes/disparitions	669	600
Fautes/erreurs de distribution	628	544
Retards	612	203
Avaries	138	133
Changements d'adresse/réexpéditions	8	9
Total	2.055	1.489

En décembre, période des colis par excellence, nous avons publié sur notre site quelques conseils pour l'envoi de paquets et colis, car les clients peuvent aussi contribuer à la sécurité et à l'efficacité des envois.

Les colis sont des envois sensibles, attrayants pour les voleurs. Un emballage neutre et bien fait, avec une adresse clairement libellée, est indispensable. Mais le choix du produit en fonction du contenu est également déterminant. En matière d'envoi de colis, l'offre est vaste et le consommateur a le choix parmi tout un éventail de produits et services selon ses exigences ou attentes en termes de rapidité, sécurité, prix, traçabilité, ... Un code à barres traçable augmente les chances de retrouver un envoi égaré, tandis que prix et service déterminent non seulement la manière dont les envois sont traités, mais aussi le montant de l'indemnité en cas de détérioration, de retard ou de perte.

Une boîte aux lettres réglementaire, un numéro de maison bien visible, prudence et attention en cas d'achat sur Internet, ... contribueront également à la sécurité des colis et à la qualité du service.

Orientation client

Tableau 2. Orientation client

	2012	2011
Traitement des réclamations	2.167	1.802
Communication en général	976	803
Attitude	585	502
Compétences/connaissances	363	234
Protection de la vie privée/ secret des lettres	58	43
Total	4.149	3.384

On constate une augmentation générale des plaintes relatives à la courtoisie envers le client ; cette catégorie arrive en seconde position, derrière les réclamations relatives aux envois.

Vu l'augmentation des plaintes concernant les envois, il est assez logique que celles relatives au traitement des plaintes et à la communication soient elles aussi en hausse. Car si les clients viennent frapper à la porte du Service de Médiation, c'est parce qu'ils ne sont pas satisfaits du traitement de leur dossier. Souvent, ils expriment explicitement leur mécontentement par rapport au traitement de leur plainte, à la communication, à l'attitude envers le client ou à la compétence d'un collaborateur d'une entreprise postale.

Nous constatons toutefois que, en ce qui concerne bpost, cette augmentation des plaintes tient pour beaucoup aux problèmes de dédouanement d'envois provenant de pays hors Europe. En effet, le service clientèle de bpost n'était lui-même pas en mesure de donner beaucoup d'informations sur le statut d'un colis, et le transfert des appels vers des services qui auraient pu le faire était déficient parce que les processus n'étaient pas au point. Tout cela n'a fait que générer de nouvelles plaintes venant encore alourdir la tâche du service clientèle.

De gros efforts ont été déployés pour combler les retards et améliorer le traitement des plaintes et l'information aux clients. Nous enfonçons néanmoins le clou : un meilleur suivi – électronique – et une collaboration plus efficace avec le Service de Médiation éviteraient beaucoup de tracas et donc de réclamations.

Dans les autres entreprises aussi, le traitement des plaintes est une catégorie de réclamations importante. De nombreux destinataires sont ainsi mécontents parce qu'ils ne peuvent pas introduire de réclamation ou ne reçoivent pas d'informations. Il ne faut pas oublier que c'est souvent le destinataire, qui a payé le contenu et les frais de port, qui subit par conséquent le préjudice. On pourrait même se demander comment l'expéditeur/vendeur qui a envoyé un colis pour lequel le destinataire/acheteur a payé, y compris les frais d'envoi, pourrait prouver son préjudice. Comme évoqué précédemment, les entreprises concernées oublient que le destinataire a lui aussi des droits.

Une autre source importante d'énervement est le fait d'être renvoyé d'un service à l'autre, à un sous-traitant ou à une entreprise partenaire. Le marché est complexe et dynamique, il met en concurrence des entreprises nationales et internationales, mais aussi, parfois, des partenaires commerciaux. Or, ces partenariats peuvent changer. Il est parfois difficile, surtout pour les envois internationaux, de cerner la responsabilité des entreprises. Quand des entreprises internationales renvoient les clients vers des sièges établis dans d'autres pays, qui les renvoient à leur tour au siège belge parce que les faits se sont produits ici, les clients abandonnent la partie. Les réseaux d'entreprises peuvent être très déconcertants pour un client qui se voit renvoyé d'un partenaire à l'autre. Une plus grande transparence est donc indispensable.

B. Qualité du service universel, du service public et respect par bpost de ses obligations et tâches spécifiques

1. Les obligations légales

Outre les obligations valables pour toutes les entreprises postales, d'autres obligations légales⁵ sont imposées au prestataire du service universel, à savoir bpost. Il s'agit notamment de :

- il doit y avoir dans chaque commune **au moins un point d'accès** pour le dépôt des envois postaux ;
- il doit y avoir dans chaque commune, au minimum une levée, une expédition et une distribution des envois postaux et ce, **au moins cinq jours par semaine**, sauf le dimanche et les jours fériés légaux ;
- la **distribution quotidienne doit s'étendre à toutes les habitations du Royaume**, pour autant qu'elles soient pourvues d'une boîte aux lettres réglementaire placée à la limite de la voirie publique et à portée de main ;
- un colis **présenté et non réceptionné par le destinataire est conservé dans un lieu situé dans la commune** du destinataire, et ce lieu doit être accessible au moins cinq jours par semaine. Le destinataire doit en être averti par un **avis déposé dans sa boîte** ;
- offrir aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables un service identique ;
- la prestation du service universel doit être disponible **sans discrimination**, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique ;
- la prestation du service universel **ne doit pas être interrompue ou arrêtée**, sauf en cas de force majeure ;
- ...

En outre, l'Etat a conclu avec bpost un **Contrat de gestion** par lequel bpost est chargée, en plus des tâches liées au service postal universel, d'autres tâches de service public⁶.

- **Tâches et prestations liées aux envois postaux** : la distribution des quotidiens, des périodiques, des imprimés électoraux adressés ou non, des envois de correspondance expédiés par la vie associative, des envois soumis au régime de la franchise de port, l'exécution du service de la poste aux lettres internationale.
- **Tâches et prestations de nature financière** : dépôts en espèces, mandats-poste nationaux, paiement à domicile des pensions de retraite et de survie et des allocations aux personnes handicapées, paiement des jetons de présence lors des élections, comptabilisation des fonds et titres des amendes routières, l'impression, la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche. Dans les points de service postal proposant un assortiment complet : les opérations liées au service bancaire de base.
- **Vente de timbres-poste et autres valeurs postales**

⁵ Article 142 §§ 2 et 3 de la loi du 21 mars 1991.

⁶ Pour des informations complètes, voir le 4^{ème} Contrat de gestion conclu entre LA POSTE et l'Etat belge publié le 20 décembre 2012 au Moniteur belge.

- **Autres tâches de service public** : au fur et à mesure de l'évolution de l'environnement technique, économique et social, bpost veillera à développer des services qui répondent aux besoins des clients. Elle veillera notamment à assurer :
 - le rôle social du facteur, plus particulièrement auprès des isolés et des démunis ;
 - **l'information** adéquate **au public**, à la demande de l'autorité compétente ;
 - l'impression et la livraison de **courrier électronique** ;
 - le service de **certification des messages**.

- **Tâches pour l'Etat fédéral**
 - prestations pour les comptes de l'Etat fédéral et établissement de la situation journalière de trésorerie ;
 - débit de timbres fiscaux et amendes ;
 - collaboration à la distribution des paquets de bulletins de vote.

Le Contrat de gestion définit aussi des critères de qualité, notamment en ce qui concerne les « *relations avec la clientèle* » et en particulier :

- l'information des clients ;
- les délais d'acheminement ;
- les mentions sur les boîtes aux lettres postales ;
- la densité du réseau.

Les dispositions qui précèdent figurent dans le 4^{ème} Contrat de gestion et étaient d'application en 2012. Ce contrat de gestion a été publié au Moniteur le 20/12/2005 et a été conclu pour une durée de 5 ans, du 24 septembre 2005 au 23 septembre 2010. Ses dispositions restent néanmoins valables jusqu'à la conclusion d'un nouveau contrat de gestion. Au moment de la rédaction de ce rapport annuel, la procédure d'approbation du projet du nouveau contrat de gestion était encore en cours.

Les chiffres cités dans ce chapitre concernent d'une part des produits et services relevant du service universel et qui requièrent une licence ainsi que les autres tâches et missions imposées par l'Etat à bpost ; et d'autre part les autres activités de bpost pour autant qu'elles relèvent des attributions du Service de Médiation.

2. Les plaintes

Les plaintes sont des indicateurs importants dans le cadre de l'analyse de la qualité d'un service.

bpost affirme parfois que le nombre de plaintes introduites auprès du Service de Médiation est minime au regard du nombre d'envois et de contacts, comme si ces chiffres n'étaient pas pertinents. Quand les chiffres parlent, ils ne racontent pas toujours le fond de l'histoire. Nous sommes convaincus que, plus que le nombre de plaintes, c'est leur contenu et l'évolution des chiffres qui importent. Et les chiffres les plus importants sont peut-être ceux des résultats, car ils reflètent ce que les enquêtes, la concertation et la collaboration avec les différentes entreprises ont permis de réaliser.

Le traitement des envois ordinaires jusqu'à 2 kg, recommandés ou non

Envois ordinaires

Si on considère la nature des envois, ce sont les envois ordinaires qui se taillent la part du lion : **4.113** plaintes sur un total de 9.945 concernent le traitement des envois.

La bonne nouvelle, c'est la diminution de ces plaintes par rapport à 2011 (4.985).

L'année 2011 a été marquée par plusieurs gros dossiers particuliers : chèques-repas, longue interruption de la distribution dans certaines communes, conséquences des réorganisations sur la distribution. Sur tous ces plans, bpost a fait des efforts, qui se traduisent dans les chiffres en 2012.

Tableau 3. Envois ordinaires

	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	1.733	2.224
Disparitions	1.466	1.774
Changements d'adresse/réexpéditions	394	344
Retards	389	566
Avaries	131	77
Total	4.113	4.985

On constate une diminution dans les rubriques suivantes :

- Il y a moins de plaintes pour fautes ou erreurs de distribution d'envois ordinaires. Le nombre de ces plaintes reste néanmoins supérieur à celui de 2010 (1.417). Lors de nos enquêtes, les causes avancées sont souvent l'inexpérience des remplaçants, les intérim, l'importante rotation du personnel, le manque de temps, la réorganisation des tournées, ... Nous constatons cependant que les facteurs ne sont pas les seuls à se tromper, des erreurs peuvent aussi se produire au moment du tri.

Les erreurs de distribution suscitent beaucoup de frustration chez les destinataires. La plupart des gens n'introduisent en effet pas de plainte à la première erreur, mais seulement lorsque le problème est récurrent, lorsqu'il persiste malgré une promesse d'amélioration ou lorsqu'il entraîne des frais ou des amendes parce qu'une facture n'a pas été payée à temps. Les envois ordinaires méritent aussi d'être traités avec soin. Ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de dédommagement à la clé qu'ils doivent être traités en parents pauvres, ni que ceux qui commettent les erreurs ne doivent pas être responsabilisés.

- A la rubrique « *disparitions* », les chiffres pour les envois ordinaires sont nettement meilleurs que l'année dernière : on est passé de 1.774 à 1.466 plaintes. Cette diminution est essentiellement consécutive aux mesures prises pour mieux sécuriser l'envoi de chèques-repas et écochèques, mesures dont l'effet se fait sentir au 2^{ème} semestre de 2012 (voir pages 57 et suivantes).

Une distribution de qualité des lettres et des paquets est la conclusion d'un long parcours. Les entreprises doivent s'y consacrer pleinement.

LINDA DEWITTE

Membre de l'équipe

- Diminution aussi des plaintes pour retards : après une augmentation en 2011 due aux réorganisations, aux grèves, au mauvais temps, le calme semble revenu dans l'organisation de bpost.

Par ailleurs, les plaintes concernant des envois ordinaires ont augmenté dans d'autres rubriques :

- A la rubrique « *changements d'adresse/réexpéditions* », l'augmentation de 2011 (de 253 à 344 plaintes) s'est poursuivie en 2012, pour atteindre le chiffre de 394. Les produits Do My Move ou Mutapost suscitent d'importantes attentes : quoi de plus confortable que de faire suivre son courrier quand on part en vacances ou quand on déménage ? Jusqu'à ce que les choses aillent de travers, ce dont on ne se rend compte qu'en rentrant de vacances ou quand le nouvel occupant de votre ancienne maison vous remet une pile de courriers. Avec tout ce qui s'ensuit : factures impayées, convocation chez le médecin-contrôle non reçue, entretien d'embauche manqué, ... Ce sont là des exemples réels, qui montrent bien l'importance d'une exécution correcte de ces contrats.

L'arrêté royal du 27 avril 2007 (MB 01/06/2007) stipule au Chapitre XII :

« *Service pour la collecte de changements d'adresse et la réexpédition des envois postaux :*

Art. 67. *LA POSTE est chargée de la collecte des changements d'adresse portés à sa connaissance par les clients qui déménagent. En vue d'une amélioration des activités postales, LA POSTE peut communiquer ces changements d'adresse contre rémunération à des tiers sauf opposition du client.*

LA POSTE est chargée du service de réexpédition des envois de correspondance à la demande du client qui change d'adresse et qui a communiqué à LA POSTE le souhait de réexpédition des envois de correspondance qui lui sont destinés. Ce service est offert conformément aux conditions générales et/ou particulières de LA POSTE ».

Il y a des plaintes, d'une part, pour non-exécution ou mauvaise exécution de cette mission : courrier non réexpédié, courrier renvoyé à l'expéditeur au lieu d'être distribué à l'ancienne adresse à la fin du contrat, ... et d'autre part parce que, malgré plusieurs réclamations du client, la qualité du service ne s'est pas améliorée. Enfin, de nombreuses plaintes portent sur le fait qu'un colis, un journal ou une assignation de pension n'ont pas été réexpédiés.

Mais la réexpédition de journaux et de colis n'est pas prévue dans le contrat. Quand nous en informons le client, il est souvent surpris ou trouve cela tout à fait illogique. Nous pensons, vu la fréquence des plaintes à ce sujet, que bpost devrait informer plus explicitement ses clients.



Les envois recommandés doivent être traités avec le plus grand soin et chaque transfert doit être enregistré.

NANCY DE SMET

Membre de l'équipe

- Les plaintes pour « avaries » sur des envois ordinaires ont également augmenté (passant de 77 à 131). Ces dommages résultent généralement d'un manque de soin au moment de la distribution : par exemple, du courrier est mouillé parce qu'il n'a pas été inséré entièrement dans la boîte. Dans d'autres cas cependant, il est apparu que la cause initiale était une distribution erronée, de sorte que le courrier a été ouvert par des voisins.

Envois recommandés

Tableau 4. Envois recommandés

	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	557	581
Disparitions	281	266
Retards	60	61
Changements d'adresse/réexpéditions	32	46
Avaries	18	15
Total	948	969

Les chiffres relatifs aux envois recommandés restent assez stables, mais c'est justement ce qui nous préoccupe. L'envoi recommandé est un envoi important pour l'expéditeur comme pour le destinataire. La perte ou la distribution erronée d'un tel envoi peut avoir de graves conséquences. Le public a toujours eu une grande confiance dans ce produit et estime, à juste titre, qu'il mérite le plus grand soin. Or, il semble que la source du problème soit précisément le manque de soin.

Il y a eu, en 2012, encore beaucoup trop de plaintes parce que les facteurs ne sonnaient pas pour présenter un envoi recommandé, mais se contentaient de glisser un avis de passage dans la boîte. Le fait présentée que ces plaintes persistent et ne sont pas circonscrites à une région donne à réfléchir : est-ce le résultat des nombreuses réorganisations ? Ou assiste-t-on à l'apparition d'un certain laisser-aller dans le traitement des envois recommandés, en dépit de leur importance ?

Un autre aspect essentiel de l'envoi recommandé est également négligé (par manque de temps ?) lors du dépôt simultané de plusieurs envois : sur chacun des envois devrait être apposé un numéro de code à barres unique, scanné à la réception et à la distribution. Ceci constituerait la preuve pour le client que son envoi recommandé a été envoyé et distribué à une date précise, ce qui peut s'avérer être d'une importance capitale.

Lorsqu'un client fait enlever plusieurs envois recommandés, ceux-ci ne sont pas toujours scannés un à un, mais seulement à leur arrivée au centre de tri. Le client ne reçoit pas sa preuve de dépôt immédiatement.

Faute de contrôle à l'enlèvement du nombre d'envois remis et faute de scan individuel des envois, il est impossible en cas de problème de vérifier si l'envoi a bien été expédié ou de découvrir à quel moment précis il s'est égaré.

Cela ouvre la porte aux abus, surtout lorsque le contenu a de la valeur et qu'il s'agit par exemple de chèques-repas ou de cartes de crédit. Ont-ils bien été envoyés ou ont-ils disparu avant leur arrivée au centre de tri ? Qui est responsable ?

Nous plaidons depuis des années déjà pour que ces envois soient scannés non seulement à la remise et à la distribution, mais aussi à chaque transfert. On pourrait même se demander si la procédure actuelle ne touche pas à l'essence même de l'envoi recommandé.

La distribution des quotidiens et périodiques

Tableau 5. Quotidiens et périodiques

QUOTIDIENS	2012	2011
Fautes/erreurs de distribution	168	167
Disparitions	56	49
Retards	31	61
Avaries	24	16
Changements d'adresse/réexpéditions	17	1
Total	296	294
PÉRIODIQUES		
Fautes/erreurs de distribution	1.137	198
Disparitions	123	208
Retards	82	58
Avaries	10	4
Changements d'adresse/réexpéditions	8	18
Total	1.360	486

Pour les **quotidiens**, le Contrat de gestion prévoit une distribution avancée (six jours par semaine), dont il fixe les normes de qualité. Un système distinct de traitement des plaintes est en outre prévu via un contrat conclu entre les éditeurs, bpost et l'Etat fédéral, qui stipule que le client, en cas de problème, doit s'adresser à l'éditeur. Il existe, pour l'examen et le suivi de ces plaintes, des accords précis entre les éditeurs, bpost et l'Etat. La plupart des clients sont désormais familiarisés avec cette manière de procéder. Le suivi tel qu'il est assuré à la fois par bpost et par les éditeurs nous semble en outre un bon instrument d'amélioration du service.

Les plaintes pour retard ont baissé d'environ 50% (de 61 à 31 en 2012).

Il y a par contre de nombreuses plaintes concernant la réexpédition des journaux. C'est essentiellement dû au fait qu'un journal ne peut pas être réexpédié ; cela n'est prévu ni dans le cadre d'une réexpédition temporaire (Mutapost) ni dans celui d'un déménagement définitif (Do My Move). Bien que ce soit spécifié dans les contrats, beaucoup de gens ne comprennent pas cette logique, et ils sont très déçus lorsque, rentrant de vacances, ils trouvent une pile de journaux.

Le Contrat de gestion comporte également des dispositions relatives aux **périodiques**, notamment à leur distribution 5 fois par semaine. Il y a eu, en 2012, moins de plaintes pour disparition (de 208 à 123), mais par contre une forte augmentation des plaintes pour erreur de distribution (de 198 à 1.137). La grande majorité de ces plaintes émane d'une organisation : 938 dossiers ont été introduits au sein du Service de Médiation au cours du mois de janvier 2012 par

un organisme utilisant, pour l'envoi de ses périodiques adressés, un fichier informatisé contenant les adresses des destinataires. Lors de l'envoi de ces périodiques, une erreur est survenue et, bien que les adresses fussent correctes, ils ont été retournés à l'expéditeur munis de la mention « *adresse incorrecte* » ou « *ne reçoit pas/plus le courrier à l'adresse indiquée* ». Sur les 4.788 revues, 938 ont fait retour à l'expéditeur et ont engendré un coût supplémentaire pour l'organisme qui a dû les renvoyer. bpost a cependant décidé de prendre en charge ce coût supplémentaire.

La réglementation

Si la manière dont les envois sont traités est importante, les règles du jeu elles-mêmes le sont aussi, car elles ont un impact direct sur la qualité du service.

Tableau 6. Réglementation

	2012	2011
Tarifs	370	262
Recommandés	122	185
Boîtes aux lettres particulières	99	88
Emploi des langues	58	40
Conditions générales	48	45
Changements d'adresse/réexpéditions	39	23
"Pas de pub svp"	10	0
Divers	3	2
Total	749	645

On constate une augmentation générale des plaintes relatives à la **réglementation**, et ce, dans toutes les rubriques sauf une. Mais, ici aussi, les chiffres ne disent pas tout.

Il y a davantage de **plaintes concernant les tarifs**. Beaucoup concernent le dédouanement d'envois provenant de pays non européens. Le manque de transparence et l'absence de réponses convaincantes aux questions suscitent une importante frustration. Concernant les frais que bpost facture dans le cadre du dédouanement d'envois effectués pour le compte de ses clients, de gros efforts ont été faits pour mieux informer le client. La déclaration commune du Service Public Fédéral Finances et de bpost démontre la bonne volonté tant de bpost que de la douane de résoudre les problèmes (voir annexe IV, page 75).

Il y a moins de plaintes concernant la réglementation des **envois recommandés**. Après que bpost ait appliqué plus rigoureusement les règles et que de nombreux clients aient manifesté leur mécontentement, il semble que tout le monde se soit habitué aux procédures. Celles-ci visent en effet à assurer la sécurité des envois.

La réglementation relative aux boîtes aux lettres particulières reste une source de réclamations. La distribution du courrier est garantie pour autant que le destinataire dispose d'une boîte aux lettres réglementaire et correctement placée. Avec son projet « *correct boxes* », bpost a renvoyé ses clients à leurs responsabilités : ils peuvent eux aussi contribuer à l'efficacité et à la sécurité de la distribution. A la suite de ce projet, beaucoup de personnes ont été confrontées au fait que leur boîte aux lettres n'était pas conforme. Mais qu'est-ce qui est conforme ? La réponse à cette question a fait débat : sur l'application des règles relatives au domaine public, l'alignement, la voirie publique, la disposition d'une boîte aux lettres sur une servitude, dans des domaines de vacances, sur la forme et les dimensions obligatoires et les exceptions à celles-ci, ...

Une évaluation de la réglementation et une concertation entre les diverses autorités concernées s'imposent.

Cette problématique nous a conduits à émettre, pour la première fois depuis 2005, une recommandation, comme le prévoit la loi de 1991 lorsqu'un consensus ne peut être trouvé (voir page 50).

Les plaintes relatives à **l'emploi des langues** sont très variées. Outre le fait que certains clients soient choqués par l'emploi de l'anglais, deux types de plaintes sont frappants et méritent réflexion.

- L'observation de la réglementation linguistique dans les Points Poste situés en territoire bilingue. Nous avons reçu des plaintes – en nombre limité il est vrai – concernant l'impossibilité d'être servi en néerlandais dans un Point Poste. Il ne fait aucun doute que les Points Poste doivent également respecter la réglementation linguistique. Néanmoins, il apparaît qu'il n'est pas si simple de trouver du personnel bilingue, surtout pour des petits commerces. bpost se retrouve dès lors devant un dilemme : choisir entre bilinguisme et service, car si certains Points Poste ne parviennent pas à garantir – durablement – le bilinguisme, bpost serait obligée de les fermer. Bien que nous comprenions le problème, nous souhaitons souligner qu'il n'y a, dans ce cas, pas le choix. Toutefois, les Points Poste doivent bénéficier d'un sursis s'ils font l'effort de se mettre en règle, par exemple en suivant des cours de néerlandais ou, le cas échéant, de français.
- Lors du déménagement à Zaventem de BPI (Belgian Post International), en ce compris les activités de préparation du dédouanement des colis provenant de pays non européens, c'est le bureau de douane de Zaventem, unilingue néerlandophone, qui a été chargé des contrôles. A la suite de cela, nous avons reçu des plaintes de personnes francophones qui avaient reçu une demande d'éclaircissements en néerlandais à propos d'un colis. Une solution pratique à ce problème a été cherchée en concertation entre le Service de Médiation, la direction des Finances, le bureau de douane concerné et bpost.

Les plaintes relatives aux **conditions générales** ont également augmenté. Elles portent par exemple sur les droits du destinataire, les produits autorisés dans les envois, les éléments introuvables ou illisibles, ...

Concernant la réglementation sur **les changements d'adresse et les réexpéditions**, on trouve par exemple des plaintes parce que les colis, journaux et assignations de pension ne sont pas réexpédiés, et que les informations communiquées aux tiers manquent de clarté.

L'accessibilité du réseau

Tableau 7. Réseau

	2012	2011
Proximité/horaires/accessibilité/suppression	489	366
Services disponibles et informations	102	80
Temps d'attente	25	28
Confidentialité	8	0
Divers/preuve de dépôt	8	0
Total	632	474

Si on veut que les envois soient traités correctement, il faut que le réseau soit suffisamment développé, que ce soit pour le dépôt ou la levée d'envois.

Le nombre de plaintes concernant le réseau de bpost a augmenté par rapport à 2011. Il y a aussi une nouvelle rubrique « *Confidentialité* ». Celle-ci concerne le respect de la confidentialité du courrier dans les Points Poste et lors des opérations financières dans un bureau de poste. Nous souhaitons en suivre l'évolution au plus près. Un code distinct a donc été attribué à ce type de plaintes.

L'augmentation la plus importante concerne la première rubrique, que nous pourrions décrire comme étant « *les performances du réseau* ». Beaucoup de plaintes concernent la proximité, les horaires d'ouverture, l'accessibilité et la suppression d'un bureau de poste ou d'un Point Poste. Une plus grande efficacité est toujours mise en avant par bpost mais beaucoup de personnes se posent la question des conséquences pour la prestation du service.

Il doit y avoir dans chaque commune au moins un point d'accès pour le dépôt d'envois postaux, mais la possibilité doit également exister d'aller enlever un envoi qui n'a pu être distribué. Certains clients ne comprennent pas pourquoi ils doivent aller chercher un envoi dans un Point Poste relativement éloigné alors qu'il y a un bureau de poste à deux pas. Peut-être est-ce la meilleure solution pour bpost en termes d'efficacité, mais cet état de choses paraît souvent illogique au client. Il n'y a qu'un point d'enlèvement prévu par tournée pour les envois qui n'ont pas pu être distribués. Les tournées de distribution couvrant parfois un grand territoire, certaines personnes doivent faire un assez long trajet jusqu'à ce point d'enlèvement.

Des plaintes font par ailleurs état de la fermeture inopinée d'un Point Poste, constatée alors que le client voulait aller enlever son envoi dans le délai stipulé sur l'avis de passage. L'enquête à ce sujet a montré que la procédure d'information de bpost envers ses clients est perfectible. Le client se demande parfois à raison ce qu'il advient des recommandés ou des colis restés au Point Poste en cas de fermeture pour congé par exemple.

Certains s'émeuvent aussi de la suppression de Points Poste ou de bureaux. La plus grande vague de fermetures est terminée, mais lorsqu'un Point Poste disparaît parce que le commerçant prend sa retraite ou qu'une grande surface ne veut plus l'héberger, il n'est pas toujours facile de trouver à temps un remplaçant.

Les plaintes concernant les tâches financières exécutées par bpost revêtent souvent une importance capitale pour les plaignants car c'est leur portefeuille qui est touché.

JEAN-MARIE BIOT

Membre de l'équipe



Les tâches publiques de bpost

Tableau 8. Tâches publiques de bpost

	2012	2011
Services financiers postaux	245	195
Valeurs postales	108	161
Procurations	53	-
Boîte aux lettres rouges	12	-
Codes postaux	1	-
Divers	0	5
Total	419	361

Les services financiers postaux ne sont pas des services fournis par bpost banque mais des services financiers à caractère postal. Il s'agit du paiement de mandats postaux, d'assignments ou de chèques circulaires, le dépôt d'argent au guichet ou le paiement de pensions à domicile.

On trouve également, dans cette rubrique, des plaintes concernant les paiements via Western Union. Nous tenons à souligner, à l'instar de bpost, que ce mode de paiement comporte un risque de fraude et qu'il doit être strictement limité aux transactions entre partenaires qui se connaissent et se font pleinement confiance.

L'augmentation des plaintes sur les « valeurs postales » en 2011 était due essentiellement à la possibilité de commander des timbres-poste et quelques autres produits via eShop. Plusieurs maladies de jeunesse de ce service ont depuis lors été éradiquées.

Les activités commerciales de bpost

Tableau 9. Le Service de Médiation est compétent

	2012	2011
Envois non adressés	123	96
Boîtes postales	13	0
PostMobile	5	0
Enlèvement à domicile	4	0
Attestations de soins	4	0
Plaques d'immatriculation	2	0
Total	151	96



Les activités non postales de bpost méritent également que nous y prêtions attention. Toutefois, plus de clarté est nécessaire au sujet de notre compétence vis-à-vis de bpost banque.

LUC MAGHE

Membre de l'équipe

Le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent pour toutes les plaintes à l'égard de bpost (en tant qu'entreprise publique), y compris celles ne relevant pas du secteur postal, à moins qu'il n'existe un autre service de médiation pour ces plaintes.

Les envois non adressés ne sont pas des envois postaux puisque les envois postaux sont des envois « adressés ». Par conséquent, la distribution de toutes-boîtes n'est pas de notre ressort, sauf si elle est assurée par bpost, car nous sommes compétents pour toutes les activités de bpost en tant qu'entreprise publique. Nous sommes donc également compétents pour toutes ses autres activités commerciales, telles que boîtes postales, PostMobile, enlèvements à domicile, fourniture de carnets d'attestations de soins et de plaques d'immatriculation, ...

Les plaintes concernant les envois non adressés ont quelque peu augmenté. Après une forte hausse lors de la réorganisation de ce produit, le nombre de plaintes avait diminué les années suivantes. En 2012, elles ont à nouveau augmenté et portent principalement sur l'exécution du service sur le terrain.

Concernant les autres activités commerciales non postales de bpost, nous avons reçu peu de plaintes en 2012. Cela mérite d'être dit : tout s'est particulièrement bien passé en ce qui concerne les envois de plaques d'immatriculation compte tenu de l'ampleur du projet. En outre, les éventuels problèmes ont été rapidement corrigés.

Quant aux autres rubriques, nous pouvons déduire du nombre de plaintes qu'il n'y a pas de problème majeur ou structurel.

Tableau 10 - Le Service de Médiation n'est pas compétent ou l'est partiellement

	2012	2011
bpost banque	405	237
Autres	292	195
Total	697	432

Depuis l'extension de nos attributions à l'ensemble du marché postal, nous ne sommes plus compétents pour les assurances et les opérations bancaires de bpost banque. La plupart des plaintes de ces secteurs sont donc déclarées irrecevables et transmises à nos collègues compétents en ces matières.

Certaines plaintes concernant bpost banque restent néanmoins « recevables » parce que les clients concernés ne peuvent pas s'adresser au médiateur compétent pour les transactions bancaires, lequel traite en effet toutes les plaintes de particuliers. Par contre, dans le cas des entreprises et des indépendants, ce médiateur ne traite que les plaintes liées à des crédits et à des paiements transfrontières. C'est ainsi que, cette année, nous avons recueilli quelques plaintes sur bpost banque.

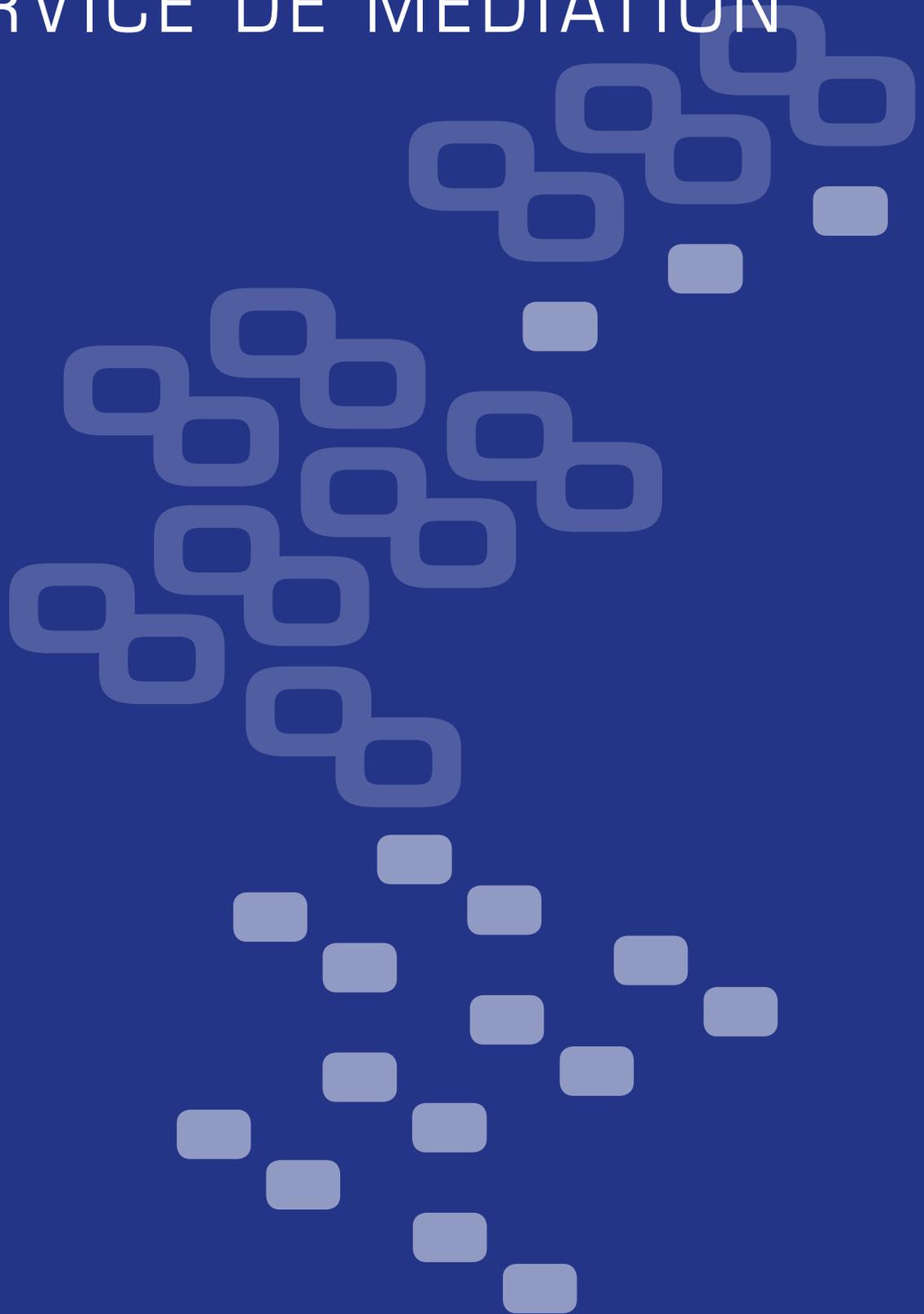
Cette situation sème la confusion parmi les clients et nous oblige à nous tenir au courant de l'évolution de la réglementation dans ce domaine.

Les 292 autres plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent sont très diverses. Elles concernent des plaintes sur le personnel, des problèmes avec les commandes postales de sociétés (factures, bons de commande, ...), des demandes pour lesquelles le plaignant nous confond avec un de nos collègues médiateur, ...



2^{EME} PARTIE

LES ACTIVITES DU SERVICE DE MEDIATION



A. Les chiffres

1. Nombre de plaintes

Le nombre de **nouvelles plaintes a augmenté : 16.742** contre 14.739 en 2011.

Par ailleurs, il restait un solde de 2.512 plaintes introduites en 2011. Ce chiffre s'explique par la complexité des enquêtes et des solutions requises pour bon nombre de ces problèmes (par exemple pour les chèques-repas, les problèmes avec le dédouanement, ...) et par le fait que beaucoup de plaintes ont été introduites en décembre 2011, de sorte que le traitement de ces réclamations n'était pas terminé à la fin de l'année.

Il en a résulté **le chiffre record de 19.254 plaintes à traiter** (contre 15.956 en 2011).

Fin décembre 2012, le compteur du nombre total de plaintes depuis que le Service de Médiation est opérationnel affichait 170.799.

Grâce à l'investissement de notre équipe, renforcée par deux nouveaux collègues et un stagiaire enthousiaste, et à l'amélioration continue de l'efficacité de notre organisation, nous sommes parvenus à de très bons résultats et à un **nombre record de plaintes traitées : 18.420** contre 13.444 en 2011.

Tableau 11. Chiffres globaux 2012

	2012	2011
Plaintes à traiter		
Nouvelles plaintes	16.742	14.739
Solde de l'année précédente	2.512	1.217
Total	19.254	15.956
Plaintes traitées		
Aides directes	3.243	2.552
Plaintes irrecevables	5.558	3.748
Plaintes traitées après conciliation	9.619	7.144
Total	18.420	13.444
Solde reporté à l'année suivante	834	2.512

Une information plus détaillée au sujet des plaintes introduites en 2012 et de l'évolution des chiffres depuis 1993 est disponible dans l'annexe jointe « *Le Service de Médiation en chiffres* ».



Sur base des chiffres et des analyses, le Service de Médiation tire les conclusions nécessaires et émet des recommandations. Un bon système de codification pour le traitement des plaintes dans le secteur postal, développé à partir d'une norme européenne, est la garantie d'une objectivité pour toutes les entreprises postales pour lesquelles nous sommes compétents.

FRANÇOISE DEVOS

Membre de l'équipe

2. Mode d'introduction

Le législateur a décidé que les plaintes auprès du Service de Médiation devaient être introduites par écrit. Plusieurs canaux sont disponibles à cet effet : par courrier ou télécopie, par courriel ou sur place dans nos bureaux.

Malheureusement, la loi ne prévoit pas pour le moment **la possibilité d'introduire une plainte par téléphone**. Il est toutefois possible de nous téléphoner pour obtenir des informations, un conseil, ou au sujet d'un dossier en cours.

Beaucoup de personnes s'étonnent de cette impossibilité d'introduire une plainte par téléphone auprès de notre service. Les call centers ne sont-ils pas un moyen commode et implanté dans les mentalités pour signaler un problème ? Certaines entreprises postales offrent d'ailleurs cette possibilité à leurs clients, et nous constatons que celles qui ne le font pas sont perçues comme peu courtoises envers le client.

Nous comprenons la frustration de ces personnes qui, après avoir tout essayé pour résoudre leur problème, frappent à la porte du Service de Médiation et qui s'entendent demander, après avoir expliqué leur problème, de rédiger un courrier, un courriel ou une télécopie, même si nous avons pris note de toutes les données. C'est souvent une importante perte de temps.

En outre, lors d'un entretien téléphonique, on peut aider le client à formuler correctement sa plainte (un envoi avec code à barres, par exemple, n'est pas nécessairement un envoi recommandé ou assuré) et obtenir rapidement les informations requises (numéro de code à barres, coordonnées de l'entreprise postale concernée reprises sur l'envoi, nom de l'expéditeur ou du destinataire, ...). Le Service de Médiation se veut le plus accessible possible, c'est pourquoi il plaide pour une modification de la loi et pour la possibilité d'introduire aussi une plainte par téléphone, en appliquant les mêmes règles de recevabilité que pour les plaintes écrites, à savoir qu'il faut d'abord essayer de résoudre le problème directement avec l'entreprise concernée.

En ce qui concerne les plaintes écrites, Internet reste le mode par excellence d'introduction d'une plainte. Les plaintes introduites par courriel ou sur notre site internet (www.smspo.be) représentent 85 % du total.

Le Service de Médiation veut être le plus accessible possible et est constamment à la recherche de solutions. Pas de bureaucratie lourde mais un service avec une écoute attentive, où les plaignants devraient pouvoir déposer une réclamation via n'importe quel canal.

MARTINE VAN LOO

Membre de l'équipe

3. Dans quelle langue ?

Etant un service public, nous employons les trois langues nationales, le **Français**, le **Néerlandais** et l'**Allemand**, dans le traitement des dossiers. Les personnes parlant d'autres langues peuvent communiquer en **Anglais**. Nous disposons à cette fin de gestionnaires de dossiers qualifiés multilingues. Le rapport annuel est publié en français et en néerlandais, et des résumés en allemand et en anglais sont disponibles sur notre site.

Depuis des années déjà, les plaintes émanant de néerlandophones sont nettement plus nombreuses que celles de francophones ou de germanophones, différence que la proportion plus importante de Belges néerlandophones ne suffit pas à expliquer.

Les néerlandophones seraient-ils plus prompts à prendre la plume ou le clavier ? Ont-ils un meilleur accès à l'Internet ? Sont-ils plus familiers des services de médiation ? Quoi qu'il en soit, nous ne pouvons pas, sur la seule base des plaintes étudiées, tirer de conclusions sur d'éventuelles différences régionales quant à la qualité du service postal.

Tableau 12. Chiffres globaux par régime linguistique

	Plaintes écrites		Aides directes		Solde de 2011	Total	Solde reporté à 2012
	2012	2011	2012	2011			
Francophones	4.130	2.515	752	719	199	5.081	234
Néerlandophones*	9.324	9.663	2.491	1.833	2.313	14.128	600
Germanophones	45	9	0	0	0	45	0
Total	13.499	12.187	3.243	2.552	2.512	19.254	834

*y compris les 148 plaintes en anglais

4. Types de plaintes

L'enregistrement et la codification des plaintes se font de manière très détaillée dans notre service. Pour l'enregistrement des plaintes, nous nous basons sur la norme CEN 14012⁷, comme fixé entre-temps par l'article 43ter § 4 de la loi de 1991. L'application de cette norme d'enregistrement et de codification est importante, car c'est un instrument élaboré par un organe officiel, spécialisé et indépendant, qui garantit la transparence et un traitement égalitaire de toutes les entreprises.

Les statistiques ci-dessous portent sur l'ensemble du secteur postal et sont subdivisées selon les quatre principales catégories prévues dans la norme CEN 14012. Les tâches spécifiques à bpost et ses services commerciaux ne relevant pas du secteur postal, elles sont mentionnées à part. Nous avons ajouté, par rapport à la norme CEN 14012, une rubrique « Autres », qui rassemble principalement les demandes de renseignements sur les services et produits dans le secteur et les plaintes qui ne sont pas de notre ressort.

Tableau 13. Répartition des nouvelles plaintes en 2012 par catégorie

	2012	2011
Envois postaux		
Traitement des envois	9.945	9.347
Aspects relationnels	4.149	3.384
Réglementation	749	645
Points d'accès	632	474
Tâches spécifiques à bpost		
Poste financière	419	195
Services commerciaux	151	262
Plaintes hors de nos attributions		
bpost banque	405	237
Autres	292	195
Total	16.742	14.739

5. Entreprises concernées

Les acteurs et le marché sont très diversifiés. Au-delà de rendre compte de nos activités, nous voulons faire l'inventaire des problèmes signalés et voir si des conclusions peuvent en être tirées quant à la qualité des services postaux en général et du service universel en particulier.

C'est pourquoi nous affinerons encore, à l'avenir, nos classifications, afin de mieux distinguer les produits qui relèvent du service universel ou public.

De nombreuses entreprises de distribution de courrier et de colis, nationales et internationales, opèrent sur le marché belge. Le chiffre exact est impossible à déterminer. En effet, au moment de la modification en 2007 de la loi de 1991, l'obligation de déclaration a été supprimée, seules les entreprises souhaitant proposer un service relevant du service universel sont tenues de demander une licence.

Nous regrettons cette décision, car elle rend impossible tout contrôle du respect des obligations légales.

Sans vouloir imposer des obligations administratives supplémentaires, il nous semble souhaitable que les entreprises postales se fassent connaître auprès de l'IBPT, au moyen d'une procédure simple. Cela permettrait à toutes les entreprises d'être informées en permanence de l'évolution du marché postal et de la législation en vigueur. Ainsi, le respect des obligations de mise en place

⁷ Norme EN 14012 concernant les "Services postaux – Qualité du service", instrument de mesure des réclamations et des procédures de réparation. Voir annexe III, page 74.

d'une procédure interne de réclamation et la coopération et la communication avec le Service de Médiation en seraient améliorés.

Comme les années précédentes, la plupart des plaintes concernent bpost. Ces chiffres doivent être envisagés dans une juste perspective : en tant que prestataire du service universel, bpost opère sur un tout autre marché.

Tableau 14. Plaintes écrites par entreprise

	2012	2011
BPOST	12.900	11.713
KIALA	77	114
TNT POST Pakketservice*	74	112
DPD	32	0
UPS	29	23
DHL	18	9
GLS	18	9
FEDEX	18	6
MONDIAL RELAY	9	0
TNT Express*	6	0
GENERAL MAIL SERVICE	2	0
ALI EXPRESS	1	0
MEDIMAIL EXPRESS	1	0
MONDIAL SAFARI	0	3
DELTA DM	0	2
Total pour le secteur	13.185	11.991
Hors secteur postal/indéterminé	314	196
Total général	13.499	12.187

* TNT POST Pakketservice et TNT Express sont comptabilisés ensemble en 2011.

Tableau 15. Aides directes par entreprise

	2012	2011
BPOST	2.988	2.362
DHL	12	8
TNT Express*	6	8
KIALA	5	11
TNT POST Pakketservice*	4	0
UPS	2	3
GLS	1	1
MONDIAL RELAY	1	0
DPD	0	1
FEDEX	0	1
SCS EXPRESS INTERNATIONAL	0	1
Total pour le secteur	3.019	2.396
Hors secteur postal/indéterminé	224	156
Total général	3.243	2.552

* TNT POST Pakketservice et TNT Express sont comptabilisés ensemble en 2011.

Le nombre de plaintes écrites recevables est important pour les entreprises, car la loi stipule que si une entreprise est à l'origine de plus de 12 plaintes – écrites – recevables (et que son chiffre d'affaires est supérieur à 500.000 euros), elle doit payer une redevance pour le financement du Service de Médiation.

Il n'est pas toujours simple de savoir qui, en fin de compte, est responsable de tel ou tel envoi, comme nous en avons fait plusieurs fois l'expérience : une plainte portant sur un envoi expédié via Kiala alors qu'il s'agit d'un envoi de DPD ; ou encore un envoi de TNT qui peut être un envoi de TNT Express ou de TNT POST Pakketservice.

Compte tenu de l'évolution du marché, des réseaux d'entreprises et de la responsabilité des différentes parties, nous ne sommes pas encore au bout de ce problème. Nous relevons néanmoins que la loi signale que les entreprises sont tenues d'élaborer *une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés*⁸.

⁸ Article 148bis, §2 de la loi du 21 mars 1991.

B. Résultats

Sur **19.254 plaintes**, **18.420** (96%) ont été **traitées**. Il s'agit aussi bien des aides directes que des plaintes écrites, recevables comme irrecevables.

1. Aides directes

Les 3.243 « **plaintes téléphoniques** » ont été immédiatement enregistrées, avec attribution d'un numéro de code, et traitées sur le plan administratif. Chaque mois, les chiffres sont collationnés pour analyse.

2. Plaintes écrites

Les **13.499** plaintes écrites ont été enregistrées dès leur entrée, avec attribution d'un numéro de code, puis leur recevabilité a été examinée. Dans la plupart des cas, la recevabilité ou non de la plainte saute aux yeux. Il arrive cependant que des informations complémentaires doivent être collectées auprès du client ou de l'entreprise concernée avant de pouvoir décider. Une concertation interne est même parfois nécessaire.

Plaintes écrites irrecevables

Parmi les **16.011 plaintes écrites traitées**, **5.558** dossiers ont été clôturés pour irrecevabilité. En 2011, 3.748 plaintes avaient été jugées irrecevables.

La plupart (4.807) sont des plaintes prématurées. En 2011, on en comptait 3.283. En tant qu'instance de recours, nous ne sommes pas habilités à traiter ces plaintes, mais nous les transmettons à l'entreprise et en informons le client. Sur cette augmentation, 938 réclamations sont des plaintes individuelles irrecevables liées à la distribution d'un périodique.

La question de la recevabilité soulève de nombreuses discussions avec certaines entreprises.

Ces discussions prennent leur source dans l'article 43ter §4 de la loi de 1991 : « *Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a introduit une plainte selon la procédure interne de l'entreprise concernée* ».

L'intention du législateur est claire : les clients/utilisateurs doivent d'abord essayer de résoudre leur problème avec l'entreprise elle-même. Le renvoi aux procédures internes permet cependant aux entreprises de créer des obstacles supplémentaires. bpost estime ainsi que si elle ne trouve pas de trace d'une plainte dans son système interne d'enregistrement des réclamations, cette plainte n'est pas recevable par notre service. Dans plusieurs dossiers, nous avons pourtant pu conclure après enquête que le client avait bien introduit une réclamation auprès de bpost en respectant la procédure, mais qu'il y avait eu un problème lors de l'enregistrement ou que la plainte avait été enregistrée comme « demande d'information ». Une autre entreprise, DPD, a inclus dans sa procédure interne une procédure supplémentaire permettant de demander un nouvel examen de la réclamation (« second opinion ») lorsque le client n'est pas satisfait du traitement réservé à sa plainte par ses services.

Nous pensons que c'est au Service de Médiation d'examiner la recevabilité d'une plainte, sur base de la loi. Il serait regrettable que les entreprises postales prennent prétexte de cette petite phrase de la loi pour intervenir dans nos procédures et notre indépendance et pour rendre plus difficile la démarche du client qui souhaite faire appel à nous.

Le deuxième groupe de plaintes dans la catégorie « irrecevables » est constitué des réclamations qui ne sont pas de notre ressort (400 contre 208 en 2011) : par exemple un litige lié à un accident de la circulation avec un véhicule d'une entreprise postale ou concernant un envoi « toutes-boîtes » distribué par une autre entreprise que bpost.

La troisième rubrique rassemble les plaintes pour lesquelles les informations disponibles sont insuffisantes pour pouvoir ouvrir une enquête (185 contre 115 en 2011). Dans un premier temps, nous demandons au client de nous fournir les informations manquantes. S'il ne répond pas, nous envoyons un rappel. S'il ne répond toujours pas, nous clôturons le dossier comme irrecevable, l'envoyons à l'entreprise concernée pour traitement et en informons le client ⁹.

Plaintes écrites recevables

En 2012, **9.619** dossiers recevables (contre 7.144 en 2011) ont été clôturés avec les résultats suivants :

Le problème est résolu et/ou le client reçoit une indemnisation : 7.651 (79,5%) contre 5.369 (75,1%) en 2011

- L'entreprise reconnaît qu'une erreur a été commise et accorde au client une compensation complète ou partielle.
- D'après la loi ou le règlement, le client ne doit pas recevoir automatiquement une compensation, mais l'entreprise l'indemnise par équité ou par courtoisie.
- Cette compensation est parfois immatérielle comme une lettre d'excuse, des mesures pour prévenir d'autres erreurs à l'avenir, ...

Le dossier a été clôturé sans compensation ou rectification : 1.897 (19,7%) contre 1.628 (22,8%) en 2011

- La plainte est compréhensible, mais l'entreprise n'a pas commis de faute ou les preuves de celle-ci sont insuffisantes : 1.580 (16,4%) contre 1.375 (19,3%) en 2011.
- La plainte est injustifiée : 317 (3,3%) contre 253 (3,5%) en 2011.

Plaintes sans conclusion après enquête : 62 (0,6%) contre 147 (2,1%) en 2011

- Clients retirant leur plainte pendant l'enquête.
- Clients portant le litige devant les tribunaux.

Deux recommandations pour 9 plaintes (0,1%)

- La loi prévoit que le Service de Médiation peut émettre une recommandation s'il juge que la plainte est justifiée et qu'aucun consensus n'a été trouvé avec les entreprises.
- En 2012, deux recommandations ont été émises, pour la première fois depuis 2005.

En 2012, la durée moyenne de traitement d'un dossier était de **66 jours** (contre 38 en 2011). La cause principale de cet allongement est la complexité du solde de dossiers de 2011 reportés en 2012.

⁹ Norme EN 14012 concernant les "Services postaux – Qualité du service", instrument de mesure des réclamations et des procédures de réparation. Voir annexe III, page 74.

C. Recommandations

A deux exceptions près, toutes les plaintes introduites en 2012 auprès du Service de Médiation ont abouti à un consensus.

Lorsque nous ne parvenons pas à trouver un consensus avec l'entreprise concernée, le Service de Médiation peut formuler une recommandation.

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques en vertu de laquelle le Service de Médiation pour le secteur postal a été créé stipule en son article 43ter, §3, 4° que le service a pour mission : « *d'adresser une recommandation aux entreprises visées au §1^{er} du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant* ».

L'article définit en outre en son §6 que : « *L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au §3, 4°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.*

Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au §3, 4°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer l'avis pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné ».

Le service a formulé une recommandation en français et une autre en néerlandais, représentant 9 plaintes. Dans les deux cas, il s'agissait d'un différend avec bpost et dans les deux cas, via une concertation structurée préalable avec bpost, tout avait été mis en œuvre pour convaincre l'entreprise du bien-fondé de la réclamation du plaignant. Il s'agit de :

1. Recommandation formulée dans le cadre du dossier de Monsieur G. concernant l'emplacement, les dimensions et les formes requises pour sa boîte aux lettres.
2. Recommandation formulée dans le cadre du dossier de Monsieur V. à propos d'un envoi international endommagé.

Nous en donnons un résumé ci-après.

1. Recommandation concernant une boîte aux lettres particulière

Contexte général

En juillet 2012, le Service de Médiation a été saisi d'un litige opposant Monsieur G. à bpost à propos du placement et de la forme que devait prendre sa boîte aux lettres. Monsieur G. se plaignait également de l'attitude de l'agent distributeur et de son responsable.

Le problème durait depuis janvier 2012 et après plusieurs tentatives auprès de bpost pour obtenir des réponses et des arguments à ses questions et demandes, Monsieur G. a décidé de faire appel à notre service.

Après avoir pris connaissance des deux points de vue, fort divergents, le Service de Médiation s'est rendu sur place afin d'évaluer lui-même la situation. Le plaignant a été rencontré et des photos ont été prises, non seulement de la boîte aux lettres litigieuse mais également de quelques autres de la rue et du quartier.

Point de vue de bpost

bpost, dans ses courriers tant au plaignant qu'au Service de Médiation, estimait être en droit de stopper la distribution postale au domicile de Monsieur G. pour les raisons suivantes :

- la boîte aux lettres du plaignant ne dispose pas d'une ouverture d'une largeur minimale de 23cm et/ou d'une hauteur minimale de 3cm ;
- l'ouverture de sa boîte aux lettres est située à une hauteur non comprise entre 70cm et 170 cm ;
- la boîte aux lettres n'est pas située en bordure de la voie publique ;
- il ne s'agit pas d'une boîte en tant que telle mais d'un seau ;
- le seau utilisé par le client n'a pas l'apparence d'une boîte aux lettres ce qui peut donner lieu à des erreurs et des plaintes pour non distribution ;
- le seau n'a pas d'emplacement fixe et n'est pas présent en permanence ;
- le seau ne présente aucune sécurité pour le courrier contre le vol, les intempéries, ...

En fonction de ces arguments, bpost prendra une décision définitive le 27 novembre 2012 qu'elle communiquera au Service de Médiation : « *(les) services de Mail Service Operations (...) estiment que toutes les conditions pour assurer une distribution optimale ne sont pas remplies. Comme convenu, une période transitoire lui sera accordée jusqu'au 14/12/2012 inclus. Durant celle-ci, son courrier sera conservé au guichet du bureau de poste de B. (...) et tenu à sa disposition. A partir du 15/12/2012, les envois seront retournés dès réception aux expéditeurs, munis d'une étiquette 143E « Boîte non conforme » ».*

Point de vue du plaignant

Monsieur G. partait du principe que l'ancien tonneau à chocolat qu'il utilise comme boîte aux lettres est tout à fait valable. En effet, les dimensions requises par les prescrits légaux sont respectées, tant en termes d'ouverture de boîte que de hauteur.

De même, vu le handicap dont souffre son épouse, Monsieur G. réfutait le fait que sa boîte aux lettres doive être placée à la limite de la voirie publique et pensait qu'elle pouvait être déposée sur les marches de son habitation.

Quant à la forme prise par sa boîte aux lettres, le fait qu'elle ne soit pas fixée au mur de son habitation ou qu'elle ne soit pas sécurisée, Monsieur G. estimait que ces critères n'étaient pas obligatoires et qu'ils n'étaient donc pas suffisants pour arrêter la distribution postale à son domicile. Par ailleurs, Monsieur G. avait également soulevé l'argument que d'autres boîtes aux lettres de la rue ou du quartier présentaient les mêmes caractéristiques que la sienne. Il ne comprenait donc pas pourquoi il était le seul à être pénalisé.

Point de vue du Service de Médiation

Après s'être rendu sur place, le Service de Médiation a tenté de concilier les points de vue des deux parties et surtout, de faire respecter la loi. bpost ayant refusé la proposition de conciliation sur place en présence de toutes les parties, le traitement du dossier s'est effectué essentiellement par échange de courriers. Le Service de Médiation a joué un rôle « d'entremetteur » dans le cadre de ce dossier en rencontrant séparément les deux parties.

L'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières énonce dans ses articles 1 et 2 les différents critères qu'une boîte aux lettres doit respecter pour être considérée comme étant « aux normes ».

Après avoir pu mesurer la hauteur de la boîte aux lettres, son ouverture et la hauteur des marches de l'habitation sur lesquelles la boîte était posée, le Service de Médiation a conclu que la boîte aux lettres utilisée respectait les critères définis par l'arrêté ministériel sauf un : depuis l'endroit où se trouvait la boîte aux lettres, le numéro de maison n'était pas visible.

Le Service de Médiation en a donc fait part au plaignant et celui-ci a remédié au problème en indiquant son numéro de maison sur sa boîte aux lettres. Les termes « *Boîte à lettres* » ont également été ajoutés par le plaignant afin de faciliter le travail de l'agent distributeur.

Si l'arrêté ministériel prévoit en effet que les boîtes aux lettres particulières doivent être placées à la limite de la voirie publique, il existe cependant des exceptions à cette obligation. L'une d'entre elles est le fait que l'un des occupants de la maison soit reconnu comme personne handicapée par le service public compétent en la matière.

Monsieur G., bien qu'ayant signalé l'handicap de son épouse, n'avait jamais transmis l'attestation adéquate aux services de bpost. C'est donc le Service de Médiation qui s'est rendu auprès du SPF Sécurité Sociale – Direction des Personnes Handicapées afin d'obtenir le document probant. Dès réception, celui-ci a été transmis aux services de bpost. Le fait de placer la boîte aux lettres à la limite de la voirie publique n'était donc plus obligatoire.

Enfin, le Service de Médiation a conclu qu'il n'était inscrit nulle part la forme que devait prendre une boîte aux lettres. Le fait que Monsieur G. ait choisi d'installer un ancien fût à chocolat ne pouvait donc lui être reproché. De même, les critères de fixation ou de sécurité de la boîte aux lettres ne sont pas repris dans les prescrits légaux et ne pouvaient donc être utilisés comme arguments pour arrêter la distribution postale.

Recommandations émises

Vu l'impossibilité de trouver un accord à l'amiable, le Service de Médiation s'est vu dans l'obligation d'émettre une double recommandation à bpost :

1. Que bpost se conforme à la législation en vigueur et fournisse à Monsieur G. le service postal qu'il est en droit d'attendre en tant que citoyen du Royaume et ce, conformément à l'article 142, §§1, 2 et 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, vu que :
 - sa boîte aux lettres est conforme aux prescrits de l'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières ;
 - il dispose des preuves suffisantes lui permettant de faire partie des « *cas particuliers* » décrits par la réglementation ;
 - il n'est pas le seul à ne pas disposer d'une boîte aux lettres traditionnelle.
2. Que bpost prenne toutes les mesures nécessaires afin de dispenser une distribution correcte au domicile de Monsieur G., que celle-ci soit garantie par l'agent distributeur en place ou qu'elle soit garantie par un autre agent distributeur.

Résultats obtenus

En date du 28 janvier 2013, bpost a répondu aux recommandations émises par le Service de Médiation. Elle a accepté de reprendre la distribution postale au domicile de Monsieur G. mais signale qu'elle ne peut garantir une distribution quotidienne et correcte du courrier en raison notamment de la rotation des agents et du fait que ceux-ci ne pourraient peut-être pas identifier la boîte aux lettres de Monsieur G. en tant que telle.

2. Recommandation à propos d'un envoi international endommagé

Schéma général de la situation

Monsieur V. achète des plantes vivantes (des iris) aux États-Unis. Elles sont expédiées le 27 juillet 2011 par USPS via EMS (Express Mail Service). En Belgique, c'est bpost qui se charge du dédouanement et de la distribution.

Le colis arrive en Belgique le 3 août 2011 et doit suivre la procédure de dédouanement prévue. Ce n'est que le 19 août 2011 que le colis est libéré pour être distribué.

En raison d'une erreur de DSV (l'agence se chargeant du dédouanement pour bpost à l'époque), l'envoi n'a pas pu être distribué et est renvoyé à l'expéditeur le 24 août 2011. A leur arrivée aux États-Unis, les plantes avaient dépéri.

Monsieur V. porte plainte auprès de bpost pour préjudice matériel et moral.

Il signale au service clientèle de bpost son mécontentement à propos du manque d'information, de l'enquête menée et du manque de bonne volonté de bpost pour parvenir à une solution. Il attend une légitime compensation. Il estime son préjudice à 2.299,8 euros.

bpost est prête à payer 85,57 euros. Monsieur V. fait immédiatement savoir qu'il n'accepte pas cette proposition et porte plainte auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation soutient le client dans sa demande d'obtention d'une indemnisation plus élevée, et en informe bpost. bpost fait alors savoir qu'elle ne souhaite pas répondre favorablement à la demande du Service de Médiation pour le secteur postal. Ce dossier s'est retrouvé plusieurs fois à l'ordre du jour de la réunion de concertation entre le Service de Médiation et bpost. Sans résultat.

En accord avec le client, le Service de Médiation a ensuite décidé de formuler une recommandation conforme aux dispositions légales.

Point de vue du plaignant

1 A propos du colis endommagé

Les dégâts étaient la conséquence d'un problème de traitement et de distribution de l'envoi, et de sa réexpédition à l'expéditeur.

Selon Monsieur V., l'origine de l'erreur est double :

- DSV a mentionné un numéro de maison erroné sur l'étiquette destinée à la distribution ;
- l'agent distributeur n'a rien entrepris pour réparer l'erreur, de sorte que le colis a été renvoyé à l'expéditeur.

2 A propos du traitement de la plainte

Selon Monsieur V, bpost n'a fait aucun effort pour résoudre le problème. L'information qu'il a reçue était incorrecte ou incomplète.

Il a en outre émis des doutes quant à la qualité de l'enquête menée, sans toutefois obtenir de réponse à ce sujet.

3 A propos de l'indemnisation

Monsieur V. estime que l'indemnisation finalement proposée en vertu des conditions générales n'est pas équitable. Il considère que toutes les erreurs ont été commises en Belgique par bpost ou son sous-traitant. En outre, le piètre traitement de la plainte est un argument supplémentaire pour obtenir une indemnisation équitable.

Étant donné que l'erreur, le préjudice et le lien de cause à effet sont établis, et que l'expéditeur cède en outre au destinataire son droit à une éventuelle indemnisation, Monsieur V. estime qu'il a droit à des dommages et intérêts pour : le préjudice matériel (683,7 euros), le préjudice indirect (estimé à 947,7 euros) et le préjudice moral (500 euros). Pour conclure, l'intéressé mentionne les intérêts : 168,4 euros. Soit un total de 2.299,8 euros.

Point de vue de bpost

bpost reconnaît que DSV a renseigné un numéro de maison erroné. bpost est cependant d'avis que, s'agissant de la distribution, le fait que l'envoi ne mentionne que le nom de Monsieur V. et pas de nom de société pourrait être à l'origine de la réexpédition du colis.

bpost accepte d'accorder une indemnisation déterminée sur la base des tarifs pour les paquets internationaux de zone 3 pour les USA expédiés depuis la Belgique. C'est-à-dire 85,57 euros.

Dans une réaction aux récriminations du client, bpost ajoute :

- qu'il pourrait malgré tout y avoir eu un problème de lisibilité du bordereau apposé sur l'envoi ;
- que l'expéditeur prend toujours un risque en envoyant des plantes alors qu'il ignore la durée du délai de livraison, différents facteurs pouvant influencer celui-ci (notamment le dédouanement) ;
- que l'indemnisation proposée correspond au montant maximal prévu par ses conditions générales ;
- que ce dossier ne contient aucune circonstance spécifique justifiant que l'indemnisation soit revue à la hausse.

Point de vue du Service de Médiation

1 A propos du colis endommagé

L'expéditeur a envoyé les plantes en envoi EMS (Express Mail Services) via USPS, la poste américaine. Les envois EMS sont des envois express qui bénéficient d'un traitement prioritaire. Les plantes vivantes sont autorisées pour ce genre d'envoi et le paquet était accompagné de tous les documents requis, notamment un « *phytosanitary certificate* » et le numéro de certificat. Les plantes étaient suffisamment emballées pour une distribution normale, même en tenant compte d'un séjour d'une certaine durée aux douanes. L'expéditeur et le destinataire ont suffisamment d'expérience dans ce domaine.

L'emballage de l'envoi était correct et l'adresse était complète, clairement lisible et dactylographiée.

L'envoi n'ayant été traité ni correctement ni dans un délai raisonnable, il s'est avéré que les plantes étaient irrémédiablement endommagées lors de leur retour chez l'expéditeur.

Quant à l'erreur :

Lors de son arrivée chez DSV, l'envoi a été étiqueté de manière incorrecte. L'erreur est établie et a été reconnue par bpost.

Cette erreur manifeste n'a été corrigée par bpost ni au moment de la distribution, ni au moment du renvoi. Après contrôle, il est établi que l'étiquette originale se trouvait sur l'envoi et était clairement lisible.

Quant au délai raisonnable :

Au total, le colis a mis 34 jours entre l'envoi et le retour chez l'expéditeur.

Le principal retard a eu lieu en Belgique, notamment lors du dédouanement et des contrôles de l'AFSCA. Le délai raisonnable pour le dédouanement a été dépassé.

Le délai de distribution, à partir du moment où l'envoi a été libéré le 19 août, a été respecté par bpost, mais étant donné les erreurs commises, la durée du retour s'y est ajoutée.

2 A propos du traitement de la plainte

Il est établi que le client a tout mis en œuvre pour recevoir à temps cet envoi et qu'au-delà de n'avoir reçu que peu d'aide des différents services clientèle, les informations qu'il en a obtenues étaient erronées ou incomplètes.

Les doutes quant à la qualité de l'enquête sont justifiés par l'absence de réponses claires ainsi que de preuves de l'enquête menée et des contrôles lors du dédouanement (AFSCA).

3 A propos de l'indemnisation

Les règles nationales et internationales sont claires : les utilisateurs des services postaux sont les expéditeurs et les destinataires, personnes morales ou personnes physiques. Tous peuvent porter plainte. Ils peuvent également avoir droit à une indemnisation, à savoir lorsque l'expéditeur cède contractuellement son droit, ou dans le cadre de la « responsabilité extracontractuelle ».

L'article 18 de la loi du 1er avril 2007 a reconnu les droits du destinataire et régit la responsabilité extracontractuelle.

Recommandations émises

1 A propos du colis endommagé

Le Service de Médiation estime que les processus de traitement et de dédouanement des paquets en provenance de pays situés hors de l'Union européenne doivent offrir suffisamment de garanties pour un suivi correct, une enquête correcte et une délimitation des responsabilités.

C'est pourquoi le Service de Médiation insiste pour :

- une amélioration des processus de suivi et de contrôle, par exemple par un scanning et un suivi plus strict des engagements contractuels convenus ;
- une amélioration de la collaboration, du flux d'informations et de la communication entre tous les acteurs : bpost, agences de douane, organismes de contrôle et d'inspection ;
- une adaptation des processus et installations pour permettre ces changements ;
- l'adaptation de l'information track-and-trace publique, afin qu'elle reflète mieux la réalité.

2 A propos du traitement de la plainte

Le Service de Médiation est d'avis que les droits du destinataire doivent être respectés et qu'il convient d'améliorer la courtoisie et l'information envers les clients.

Le Service de Médiation insiste donc pour que :

- le **droit du destinataire de porter plainte** – conformément aux règles légales – soit respecté et que le client/destinataire ne soit pas renvoyé par erreur vers l'expéditeur ;
- l'auteur de la plainte soit **suffisamment informé** de ses droits et de l'état d'avancement de l'enquête.

3 Quant à l'indemnisation

S'agissant du **droit à l'indemnisation**, la recommandation stipule que le droit du destinataire à être indemnisé est explicitement reconnu et respecté.

S'agissant du montant de l'indemnisation, le Service de Médiation estime que sur la base des preuves et de l'argumentation avancées, Monsieur V. a droit à une **indemnisation équitable**.

Le Service de Médiation considère qu'il est équitable de tenir compte non seulement du préjudice direct établi (683,7 euros), mais aussi de la perte de production de la première année (492,6 euros), et ce en raison du fait qu'un meilleur suivi de la plainte aurait pu limiter les dégâts.

Le Service de Médiation requiert donc :

- le paiement des frais sous la rubrique 1 de la requête en dédommagement de Monsieur V., à hauteur de 683,7 euros ;
- le paiement des frais évalués à la rubrique 2 (1 an de perte de production), estimés à 492,6 euros ;
- soit un total de 1.176,2 euros.

Résultats obtenus

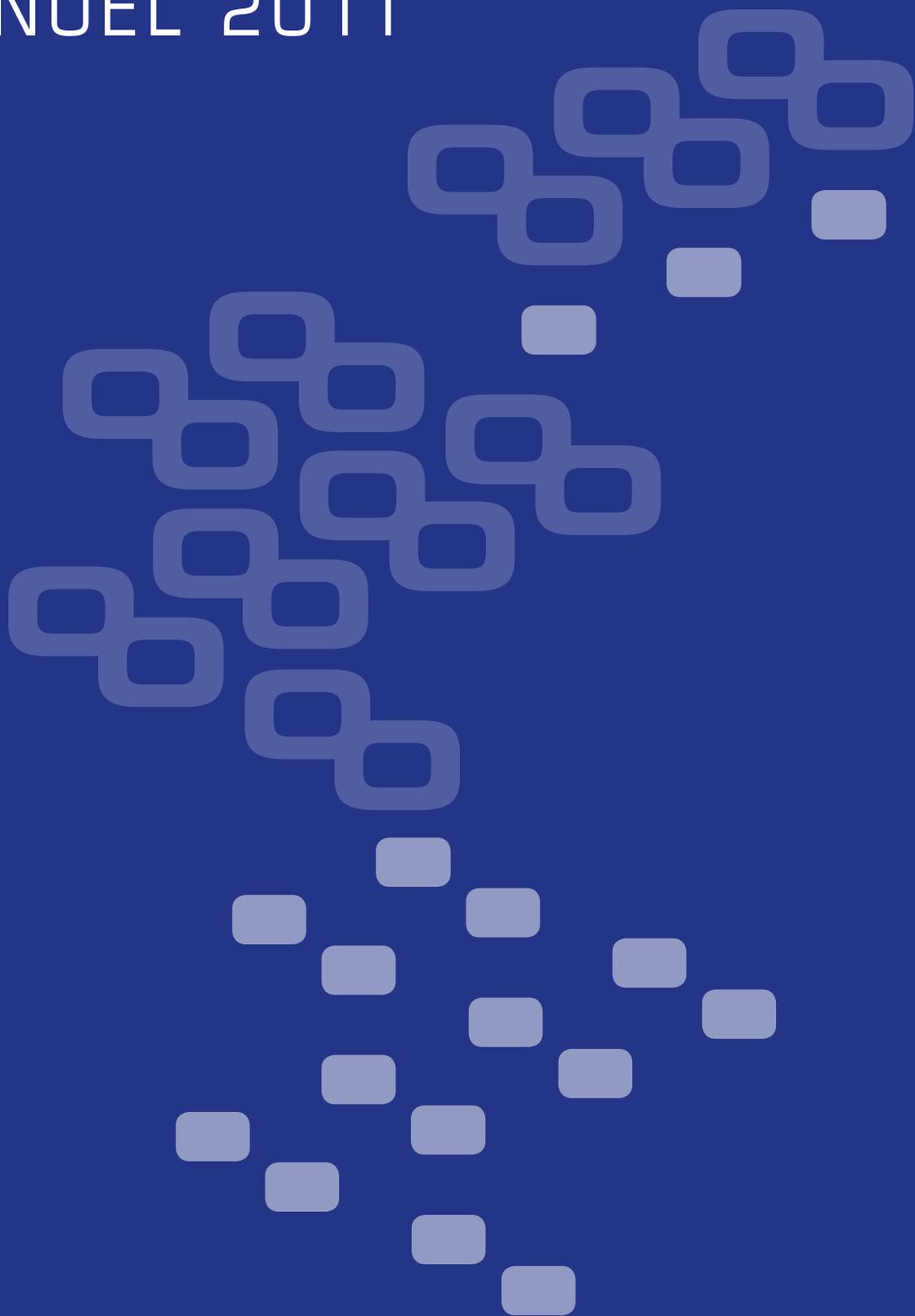
bpost satisfait partiellement aux recommandations. Plusieurs initiatives ont déjà été mises en œuvre pour améliorer les processus, et des engagements ont été pris concernant les droits du destinataire. Quant à l'indemnisation, bpost restera sur ses positions et n'accordera à Monsieur V. ni l'indemnisation qu'il postule, ni le montant considéré comme équitable par le Service de Médiation.

Nous avons reçu du client une réaction détaillée que nous avons transmise à bpost. Sans rouvrir le dossier, nous avons également fait part de notre avis à bpost lors d'une concertation.

bpost a répondu de manière argumentée dans le délai fixé et bien que nous ayons encore des remarques quant au point de vue de bpost, notre rôle est terminé en ce qui concerne l'élaboration et la transmission d'une recommandation. Si Monsieur V. le souhaite, il peut toujours soumettre sa plainte à la justice, éventuellement accompagnée de notre recommandation.

3^{EME} PARTIE

SUIVI DU RAPPORT
ANNUEL 2011





La coopération avec toutes les organisations concernées, en ce qui concerne la sécurité des envois contenant des chèques-repas et des écochèques a conduit à de bons résultats. La protection et le suivi de tous les envois restent pour nous une question prioritaire très importante.

IVAN DE WINNE
Membre de l'équipe

A. bpost

1. Sécurité accrue pour l'envoi des chèques-repas et écochèques

Dans le rapport annuel 2011, nous nous arrêtons longuement sur les plaintes relatives à la disparition d'écochèques et de chèques-repas. Un groupe de travail réunissant bpost, l'Unizo, les émetteurs et le Service de Médiation a été constitué et s'est engagé à prendre des mesures pour améliorer la sécurité des envois. Non sans résultat, comme l'atteste la diminution du nombre de plaintes.

bpost s'est même déclarée disposée à développer un nouveau produit pour **le renvoi des chèques utilisés** par les commerçants et les grandes surfaces, permettant de sécuriser et d'assurer l'envoi pendant tout son trajet. Un projet pilote a été lancé en collaboration avec l'Unizo et ses membres. Après évaluation, ce produit (service de renvoi de chèques) a été mis en vente sur le site internet et la boutique en ligne de bpost. Une nouvelle évaluation du produit aura lieu fin 2013.

Le client achetant ce produit reçoit 20 enveloppes sécurisées préaffranchies. Chaque enveloppe sécurisée peut contenir maximum 300 chèques, pour une certaine valeur faciale totale maximale. L'enveloppe est déposée au bureau de poste contre remise d'une preuve de dépôt. En cas de perte ou de vol, bpost indemnise le dommage direct, conformément aux conditions générales applicables.

Le recours à cette procédure de renvoi n'est pas obligatoire ; l'entreprise garde la possibilité de renvoyer ses chèques par envoi ordinaire, recommandé ou assuré – acheminé ou non par bpost – ou de les faire enlever par les émetteurs.

Mais il arrive aussi que des disparitions surviennent lors de **l'envoi de chèques-repas ou écochèques par un employeur à ses collaborateurs**. Nous demandons instamment aux employeurs de prendre les précautions nécessaires et de tenir compte des risques.

Lorsqu'il s'agit de compensations, bpost affirme que les chèques-repas ne peuvent pas être expédiés via un envoi ordinaire. Il s'agit en effet de titres au porteur. Aucune indemnisation n'est donc prévue en cas de perte ou de vol. Pourquoi, dès lors, bpost accepte-t-elle ces envois ? L'entreprise fait observer que, secret des lettres oblige, elle ignore ce que contiennent les envois. Pourtant, les envois contenant des chèques-repas ou écochèques sont clairement reconnaissables, et bpost a prévu des mesures de sécurité particulières pour leur traitement dans les centres de tri. Le fait de se retrancher, en cas de perte ou de vol, derrière la confidentialité des envois est donc perçu par de nombreuses personnes lésées comme de l'hypocrisie.

2. Dédouanement des envois en provenance de pays non européens : des engagements importants

Le dédouanement des envois en provenance de pays non européens a donné lieu à de nombreuses plaintes auprès de bpost. Lors de la reprise par bpost en 2012 des activités de douane de DSV, nous étions remplis d'espoir, mais l'afflux de réclamations a vite tempéré cet enthousiasme initial.

C'est pourquoi le Service de Médiation a pris l'initiative **de rassembler autour d'une table toutes les parties concernées** : bpost, le service de douane local compétent et le Service Public Fédéral Finances. Les participants ont dressé, en toute sincérité, un état des lieux des problèmes et des différentes responsabilités. A la suite de ces discussions, des engagements ont été pris qui devaient permettre un dédouanement rapide et correct des envois. La tâche n'est pas aisée, en raison de la diversité des systèmes informatiques et des cultures d'entreprise, du manque de personnel, de l'intervention d'autres services fédéraux, ...

Des avancées importantes ont néanmoins été faites sur ces plans :

- la communication interne de bpost sera améliorée de telle sorte que les clients puissent mieux et plus facilement s'informer du statut de leur colis ;
- la communication entre bpost et la douane sera améliorée, permettant un suivi des colis en transit entre les deux services.

Il est clair que ces changements ne peuvent pas se faire du jour au lendemain, mais nous constatons une évolution positive et une volonté de garantir un meilleur service grâce à une collaboration accrue. La publication d'un texte commun du SPF Finances et de bpost sur le dédouanement en est une excellente preuve (voir annexe IV, page 75).

Dans certains dossiers, nous avons constaté que **le retard de dédouanement** n'était pas imputable à bpost, ni à la douane, mais **aux représentants des marques et aux divers services fédéraux** effectuant des contrôles en matière de contrefaçon, de sécurité alimentaire, de marchandises interdites, ... Etant donné que le transfert d'un colis à ces autorités n'était pas enregistré (ou uniquement en interne, sans être communiqué), les services clientèle ne connaissaient pas son statut exact. L'explication la plus couramment donnée était d'ailleurs : « *Le colis est bloqué à la douane* », ce qui dit tout et rien.

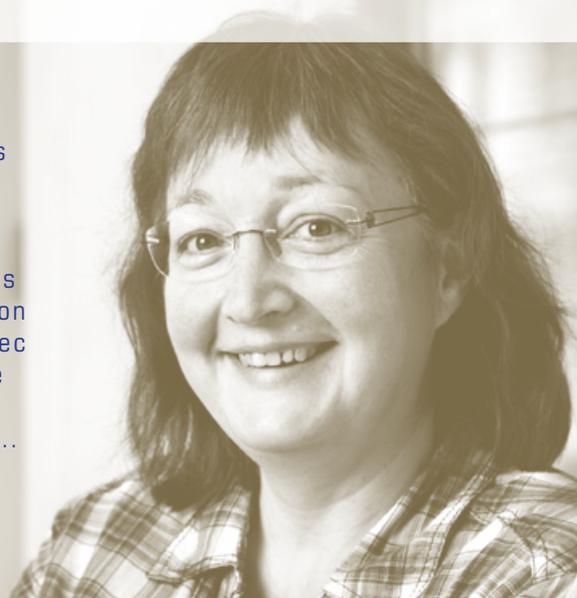
Sachant que le Service de Médiation pour le secteur postal ne peut pas intervenir auprès des administrations et services fédéraux concernés, nous avons pris contact avec notre collègue, le Médiateur fédéral. Celui-ci reçoit régulièrement des plaintes relatives aux retards à la douane. Il ressort de tout cela qu'il est indispensable de clarifier les compétences respectives et de faire en sorte que les plaintes soient traitées le plus efficacement possible.

Il est important de savoir qu'un colis ne se trouve plus chez bpost. Souvent, il y a confusion entre bpost en tant qu'agence de douane (qui se charge des formalités administratives de dédouanement pour les destinataires) et la douane elle-même.

La réglementation concernant les boîtes aux lettres privées peut être très troublante et lors de son application dans la pratique, elle peut sembler manquer de sens commun. En effet, la réglementation postale entre parfois en conflit avec les règles concernant le domaine public, les servitudes, le soin à apporter aux bâtiments classés, ...

FABIENNE VAN DEN BOSSCHE

Membre de l'équipe



C'est pourquoi nous insistons sur plusieurs points :

- les transferts de colis entre bpost et la douane devraient être consignés, tant lorsque le colis part pour être contrôlé que lorsqu'il revient pour être distribué. A défaut d'une preuve de transfert, l'envoi restera sous la responsabilité de bpost ou, le cas échéant, de la douane ;
- nous demandons instamment qu'une trace du transfert de l'envoi vers une autre administration ou un autre service de contrôle soit conservée. Pour un contrôle de contrefaçon, par exemple, il faut attendre qu'un représentant de la marque vérifie l'authenticité du produit. Ces contrôles n'étant pas effectués tous les jours, des retards importants peuvent se produire.

Nous espérons, en collaborant avec le service de médiation fédéral, parvenir à une meilleure vue d'ensemble des processus et problèmes qui permettra aux services et autorités concernés de prendre les initiatives nécessaires à l'amélioration de l'efficacité et du service.

3. Boîtes aux lettres particulières : une concertation entre toutes les autorités est souhaitable

Dans notre précédent rapport annuel, nous plaidions en faveur de l'obligation pour les propriétaires de maisons et d'appartements d'installer une boîte aux lettres conforme à la réglementation postale.

Nous avons en effet constaté que le projet « *correct boxes* » de bpost, qui veut que la boîte aux lettres du destinataire soit réglementaire et disposée correctement, mettait les locataires – principalement dans les immeubles à appartements – en position de faiblesse si leur propriétaire refusait d'adapter les boîtes. En fin de compte, ce n'est pas le propriétaire, mais le locataire qui ne reçoit pas son courrier. La législation en la matière ne permet pas de contraindre le propriétaire à fournir des boîtes aux lettres réglementaires. L'article 142 §2, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule que :

« La distribution des envois postaux doit s'étendre à toutes les habitations du Royaume pour autant qu'elles soient pourvues d'une boîte aux lettres placée à la limite de la voirie publique et à portée de main, répondant à la réglementation édictée par le Ministre sur proposition de l'Institut ».

L'article 2 de l'arrêté ministériel du 20 avril 2007 portant réglementation des boîtes aux lettres particulières précise quant à lui que :

« §1^{er}. Les boîtes aux lettres doivent être placées à la limite de la voirie publique.
L'alinéa 1^{er} n'est pas applicable :

- 1° pour les personnes handicapées dont le handicap est constaté par le service public compétent en la matière et qui résulte d'une mobilité réduite ou d'un déficit visuel ;
- 2° pour les immeubles à appartements avec un groupe de minimum quatre boîtes aux lettres.

§2. Lorsqu'une habitation comporte plus de quatre boîtes aux lettres, ces boîtes peuvent être placées soit à la porte d'entrée, soit au rez-de-chaussée en un endroit bien éclairé. Elles sont numérotées en chiffres apparents, suivant l'ordre numérique. Le numéro d'ordre, précédé de la mention « Boîte », est reproduit dans l'adresse postale immédiatement après le numéro de la maison ».

Une question a été posée, au Parlement flamand, à la Ministre compétente à propos de cette problématique. Sa réponse fut malheureusement négative, la Ministre étant d'avis que :

« Les prescriptions en la matière ont pour but de rendre la distribution postale plus rapide et plus efficace. Les normes de sécurité, de santé et de qualité de l'habitat énoncées dans l'article 5 du Wooncode (code du logement flamand) visent à la réalisation du droit à un logement digne. Il est important, il est vrai, d'ajuster régulièrement ces normes minimales afin de répondre aux évolutions sociales ou technologiques (comme je l'ai indiqué dans ma note de vision « Wonen in Vlaanderen 2050 : krijtlijnen van een toekomstvisie »), mais nous devons cependant nous limiter aux exigences minimales pour un logement de qualité. La dernière actualisation des normes minimales a été approuvée par le gouvernement flamand le 28 octobre 2011 et entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2013. Une des nouvelles exigences concerne la présence d'une boîte aux lettres et d'une sonnette par logement ou chambre indépendant. L'ajout de cette exigence minimale vise à garantir le droit fondamental au respect de la vie privée et familiale (art. 22 Constitution et art. 8, 1 CEDH). Je considère donc qu'il n'est ni indispensable ni opportun de prendre des mesures supplémentaires dans le cadre de "l'évaluation de qualité de l'habitat" flamand ¹⁰».

Nous ne comprenons pas la réserve de la Ministre, vu les conséquences que cela peut avoir pour les destinataires. Faute de boîte aux lettres conforme aux règles postales, les destinataires risquent de ne plus recevoir aucun courrier. L'obligation pour le propriétaire de placer chez ses locataires une boîte aux lettres conforme aux règles postales nous semble totalement compatible avec l'observation du « droit fondamental au respect de la vie privée et familiale » et du « droit à un logement digne ».

Nous demandons instamment une actualisation de la réglementation en la matière au niveau de l'IBPT ou du Comité consultatif. Une grande confusion règne parfois en ce qui concerne les règles en vigueur, et pas seulement dans la situation évoquée plus haut. Nous recevons de nombreuses plaintes relatives à l'installation des boîtes aux lettres particulières en bordure de la voirie publique. Que faire si cet emplacement est un domaine public, une servitude ou la propriété d'une tierce personne ? Que faire dans le cas d'un domaine de vacances habité en permanence ? Tant les pouvoirs fédéraux que régionaux et communaux sont susceptibles d'être concernés, et il serait bon de lever les ambiguïtés.

¹⁰ Question n° 670 du 11 septembre 2012 de Griet Coppé à Freya Van den Bossche, Ministre flamande de l'Énergie, du Logement, des Villes et de l'Économie sociale.



Le traitement d'une plainte en révèle beaucoup sur la satisfaction de la clientèle et la bonne coopération avec le Service de Médiation peut être considérée comme un label de qualité.

YOUSSEF ERRADY

Membre de l'équipe

B. L'orientation « client » et la collaboration avec le Service de Médiation

1. L'orientation « client » de toutes les entreprises postales restera toujours un point prioritaire

Le bon traitement des plaintes dans les entreprises de distribution de courrier et de colis et les droits du destinataire sont depuis toujours des priorités du Service de Médiation. Sur un marché postal libéralisé, il est en outre indispensable que tous les acteurs appliquent les mêmes règles.

La mise en place d'*« une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs ¹¹ »* est, suivant la loi, une condition à la prestation de services postaux.

C'est une obligation légale pour toutes les entreprises postales et nous considérons que c'est un important indicateur de la qualité du service presté.

L'accessibilité est une caractéristique importante pour remplir les exigences de qualité du législateur. Toutes les grandes entreprises disposent d'un point de contact central. Certaines entreprises ne sont joignables que par voie électronique, d'autres également par téléphone, par fax ou par écrit.

Un point d'accès central est important, et idéal pour l'introduction de la plupart des plaintes. Nous constatons cependant des dysfonctionnements dès l'instant où les questions ou plaintes deviennent complexes et qu'il faut sortir des sentiers balisés ou lorsque plus d'une entreprise ou d'un service sont concernés.

¹¹ Article 148bis §2 de la loi du 21 mars 1991 tel que modifié par la loi du 13 décembre 2010.

Les investigations et réponses standards ne sont pas suffisantes pour les problèmes complexes. Ceux-ci demandent une plus grande expertise et plus de temps. Malheureusement, il arrive que cette expertise ne soit pas immédiatement disponible ou que la procédure de réclamation prévoie un délai insuffisant (le temps, c'est encore et toujours de l'argent).

Un dossier peut notamment être rendu complexe par l'implication de plusieurs parties : par exemple chez bpost lorsque la douane ou d'autres autorités de contrôle doivent intervenir dans l'importation d'un colis ; chez TNT lorsqu'il n'apparaît pas clairement si la plainte doit être traitée par TNT Belgique ou TNT Nederland et que l'une et l'autre se renvoient la balle ; chez Kiala lorsqu'un client rend l'entreprise responsable d'un colis TNT ou DPD parce qu'elle constitue le point de relais pour ces entreprises.

Nous rappelons ici l'obligation légale pour les entreprises postales d'élaborer une procédure pour « l'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ¹²».

2. La collaboration avec le Service de Médiation

La collaboration avec le Service de Médiation est elle aussi régie par la loi. Non seulement les entreprises sont tenues d'informer leurs clients ainsi que les membres de leur personnel de la possibilité de recours auprès du Service de Médiation, mais les autres règles doivent également garantir une concertation fluide.

La collaboration entre le Service de Médiation et les entreprises se passe généralement bien.

Il reste néanmoins quelques points de principe qui ne font pas encore l'unanimité : les droits du destinataire, les règles applicables, les compétences du Service de Médiation et notamment son droit d'investigation, de regard et d'information, ...

Plusieurs de ces points de discussion sont en rapport direct avec les conditions à remplir par les entreprises postales pour opérer sur le marché belge. C'est pourquoi nous avons communiqué les infractions constatées à l'IBPT en vue d'en débattre. Il est en effet essentiel que toutes les entreprises suivent les (mêmes) règles du jeu (voir plus loin, pages 66 et suivantes).

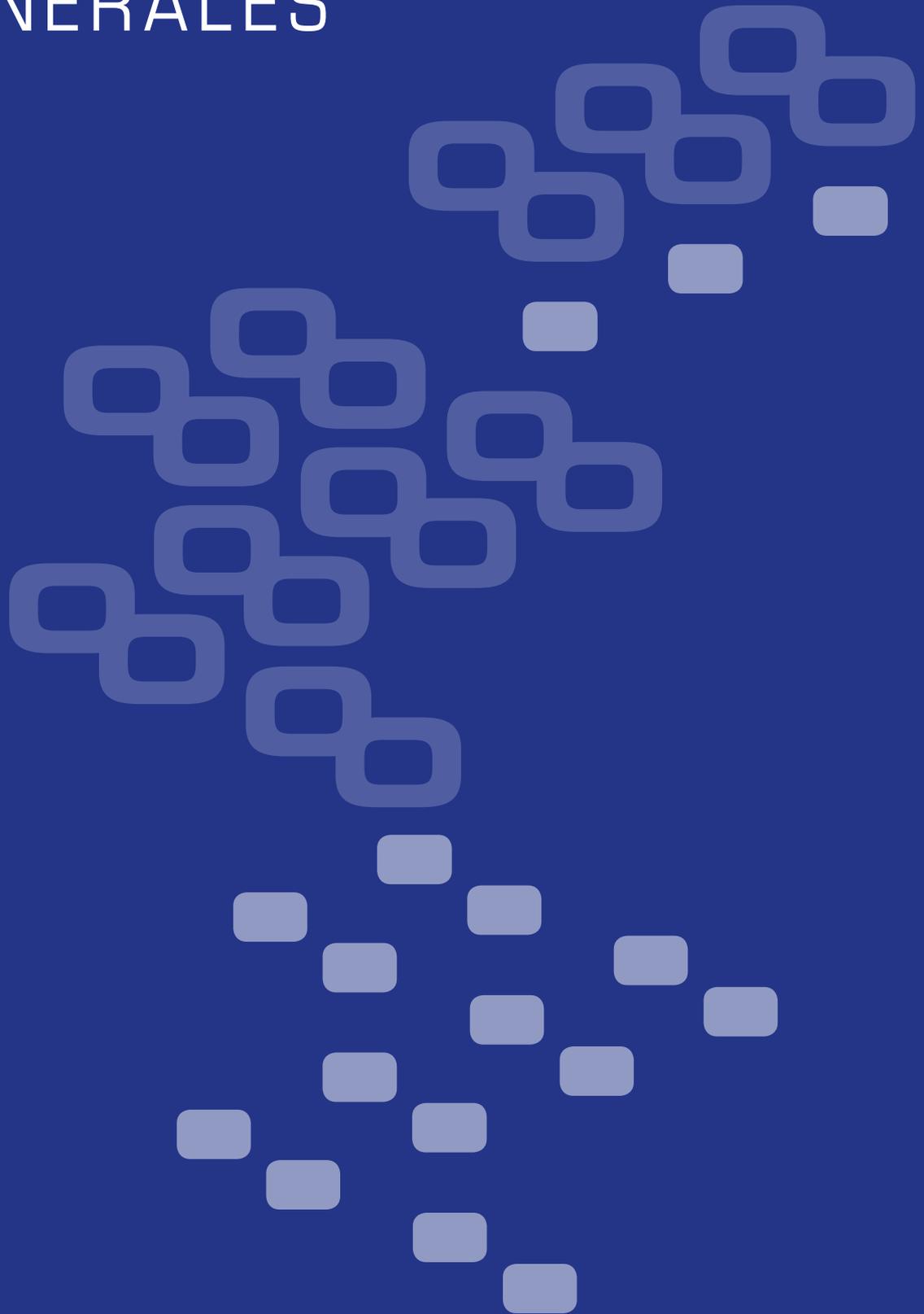
Il va de soi que nous suivrons de près l'évolution de ces questions.

¹² Article 148bis, §2 de la loi du 21 mars 1991.

“Tous les citoyens et toutes les organisations doivent avoir accès à des services postaux fiables et de bonne qualité, et l’ouverture accrue du marché doit s’accompagner d’un renforcement du service universel”

4^{EME} PARTIE

CONCLUSIONS GENERALES



Les chiffres et conclusions du Service de Médiation peuvent être un indicateur de la satisfaction quant à la qualité du service postal, tant pour les entreprises que pour les pouvoirs publics. Globalement, nous pouvons dire que la plupart des entreprises de distribution de courrier et de colis avec qui nous sommes régulièrement en concertation sont orientées « qualité » et sont prêtes, le cas échéant, à corriger les éventuelles erreurs. Si nous sommes en mesure de résoudre presque 80% des plaintes des clients, c'est aussi grâce aux entreprises qui collaborent avec nous.

La collaboration avec le Service de Médiation et la reconnaissance de nos compétences ne sont toutefois pas évidentes. Ces dernières années, et particulièrement en 2012, des efforts ont été faits pour améliorer cette collaboration. Nous en voyons petit à petit les résultats. Les discussions avec certaines entreprises à propos des règles applicables, des droits du destinataire, de nos compétences, de la recevabilité des plaintes et de la collaboration incitent à la réflexion.

A. Les points d'attention de 2011 ont partiellement été rencontrés

bpost a pris des initiatives pour remédier à plusieurs points difficiles : l'envoi des chèques-repas et écochèques est devenu plus sûr, et le dédouanement des envois en provenance de pays non européens via bpost a gagné en qualité et en transparence.

Dans de nombreuses entreprises, les relations avec la clientèle restent à améliorer : la pleine reconnaissance des droits du destinataire, la courtoisie envers les clients, l'équité, ... Ces éléments ne font pas encore partie des priorités de toutes les entreprises.

La plupart des grandes entreprises se sont mises en règle par rapport à la plupart des obligations en vigueur pour les entreprises de distribution de courrier et de colis, et plusieurs d'entre elles ont fait des efforts dans le sens d'une collaboration constructive avec le Service de Médiation.

Il reste cependant un long chemin à parcourir avant qu'on ne laisse le Service de Médiation jouer son rôle, notamment concernant les délais de réponse obligatoires, l'obligation de fournir au Service de Médiation toutes les informations nécessaires, et de recevoir des collaborateurs les explications requises.

B. Parmi les plaintes de 2012, nous retenons une série de signaux importants

1. Une règle du jeu unique au sein d'un même marché

Cela implique en premier lieu que les joueurs soient connus. Malheureusement, il n'y a plus d'obligation de déclaration pour les personnes morales et physiques actives sur le marché postal belge. Seuls ceux qui veulent proposer des services relevant du service universel doivent obtenir une licence à cet effet.

Toutefois, quelques obligations importantes s'appliquent à toutes les entreprises et à tous les services, non seulement quant à la confidentialité de la correspondance, la protection des données, les bonnes mœurs ou l'ordre public, ... mais aussi quant au traitement des plaintes et à la collaboration avec le Service de Médiation (voir pages 22 et suivantes).

Afin de pouvoir informer toutes les entreprises nationales et internationales qui opèrent sur le marché belge et contrôler le respect des obligations légales, il nous semble au moins nécessaire de savoir qui est actif sur notre marché. En effet, il est autant nécessaire pour les clients que pour les entreprises elles-mêmes que chacun joue selon les mêmes règles.

2. Pas d'obstacles supplémentaires

Bien que la collaboration avec le Service de Médiation soit sur la bonne voie et que les entreprises investissent dans des relations professionnelles avec la clientèle, plusieurs d'entre elles créent des obstacles supplémentaires : consultation de DPD pour un second avis, plainte enregistrée comme demande d'information auprès de bpost, renvoi vers l'expéditeur pour porter plainte, ...

L'accès au Service de Médiation doit être le plus aisé possible. Le moment est peut-être venu d'affiner la loi pour permettre non seulement le dépôt d'une plainte par téléphone auprès du Service de Médiation mais également pour prévenir les complications éventuelles que les entreprises postales pourraient établir concernant l'accès au Service de Médiation.

Le système est tellement bien implanté que de nombreuses personnes se demandent – à juste titre – pourquoi nous ne pouvons pas prendre note de la plainte. Par quelques questions ciblées lors de l'entretien téléphonique, nous pouvons souvent en obtenir une meilleure idée. Si le plaignant n'a pas encore pris l'initiative de soumettre sa réclamation à l'entreprise concernée, nous pouvons lui indiquer tout de suite la procédure correcte. S'il a déjà effectué cette démarche, nous pourrions immédiatement lancer le traitement de la plainte et par conséquent gagner un temps précieux. Nous devons tout faire pour aider le client, en collaboration avec l'entreprise concernée.

3. Pour le service universel : un équilibre entre service et efficience

Lors du traitement des envois, limiter les erreurs de distribution et optimiser le suivi des envois améliorerait considérablement la qualité.

La distribution des envois ordinaires et recommandés mérite davantage d'attention. Ce n'est peut-être pas le segment le plus rentable du marché, mais une responsabilisation du premier au dernier maillon reste de mise.

Plus particulièrement pour les envois recommandés, le suivi présente des lacunes. Ce problème est de nature à dévaloriser l'envoi recommandé. Investir dans le suivi de chaque transfert augmentera la confiance dans ce service.

Jusqu'ici, la loi est restée relativement vague quant aux normes auxquelles doivent répondre les envois recommandés. Cela peut entraîner une érosion du service, qui est cependant souvent de grande importance dans les procédures administratives ou judiciaires. Même si un produit commercial offre un meilleur suivi, cela ne constitue pas une alternative. C'est pourquoi il serait opportun d'examiner de plus près les dispositions légales applicables aux « envois recommandés ».

bpost est par ailleurs chargée de la collecte des changements d'adresse et de la réexpédition des envois de correspondance¹³. Les changements d'adresse peuvent être provisoires ou définitifs. Le fait que la réexpédition ne concerne que le courrier postal est insuffisamment connu, et trop peu d'informations circulent à ce sujet. Seuls les lettres et les envois recommandés sont réexpédiés, les paquets et les journaux ne le sont pas. Cela génère pas mal d'insatisfaction et d'incrédulité, les utilisateurs considérant que le produit ne respecte pas ses promesses « commerciales ». Mieux expliquer les limites du service de réexpédition résoudrait une bonne partie des problèmes.

Associer un réseau postal à la mesure des clients et une organisation efficace et de préférence rentable n'est pas une sinécure. Un Point Poste est apparemment une bonne alternative pour de nombreux clients, mais certains ne comprennent pas la logique de l'entreprise lorsqu'un envoi doit être retiré dans un Point Poste éloigné alors qu'il y a un bureau de poste au coin de la rue. Les informations quant aux jours de fermeture des Points Poste ont des conséquences sur l'enlèvement des envois recommandés ou des paquets. Ces informations peuvent être améliorées.

4. La collaboration avec le Service de Médiation

Une collaboration correcte et efficace avec le Service de Médiation est la meilleure preuve que les entreprises nourrissent de bonnes intentions envers les clients et sont ouvertes à l'amélioration. Le travail du service de médiation peut être un complément aux contrôles de qualité internes et peut aider à cartographier les difficultés.

Un service de médiation ne cherche pas le conflit, mais un consensus et une solution. Les analyses peuvent être dérangeantes et, même si elles n'ont lieu qu'à la suite de plaintes, elles constituent un signal quant à la qualité du service. Elles doivent donc être envisagées sous cet angle.

La place du Service de Médiation n'est pas acquise. En tant que service public indépendant, nous voulons exploiter au maximum nos compétences pour obtenir des résultats. Et bien que cela génère parfois des discussions, c'est la seule façon de faire.

¹³ Pour des informations complètes, voir l'article 67 de l'arrêté royal du 27 avril 2007.

Même si nous comprenons certaines positions des entreprises, une certaine opiniâtreté s'impose parfois sur la base de dispositions légales et d'autres règles. En 2012, cela a abouti à deux recommandations et à une initiative visant à faire l'inventaire et à signaler les infractions aux obligations légales par rapport à notre service dans le chef de plusieurs entreprises.

La concertation et la collaboration avec les entreprises demeurent la priorité absolue étant donné qu'elles constituent la clé de voûte pour la résolution des problèmes des clients.

5. Le client, partenaire d'un traitement correct du courrier et des colis

L'envoi et la distribution corrects de courrier ou de petits paquets est une responsabilité partagée ; le client peut, lui aussi, y contribuer.

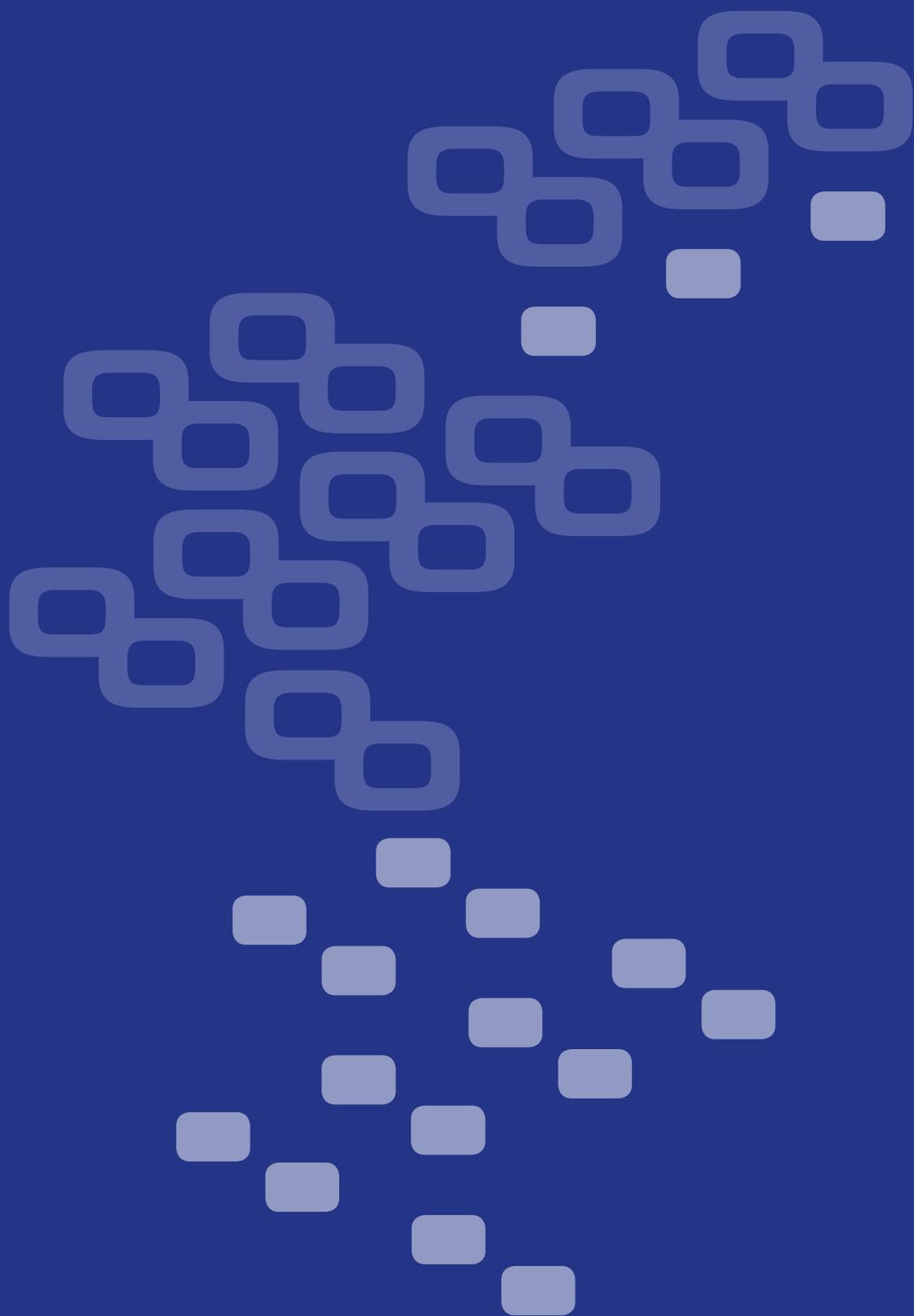
- **En tant qu'expéditeur :**
 - Ne pas envoyer de contenus non autorisés.
 - Faire un emballage correct, adapté au contenu.
 - Choisir le mode d'expédition adapté, en fonction du contenu, de la date de distribution souhaitée, du risque couvert.
 - Mentionner clairement l'adresse correcte de l'expéditeur. Pour certains produits, il est opportun de mentionner un numéro de téléphone.
 - Mentionner clairement l'adresse correcte du destinataire. Outre son nom, il convient aussi de mentionner la rue, le numéro de maison et – le cas échéant – le numéro de boîte. En plus du nom de la commune ou de la ville, le code postal est lui aussi important et, si nécessaire, le nom du pays.

- **En tant que destinataire :**
 - Fournir une adresse correcte et complète à l'expéditeur.
 - La prudence du destinataire lors des commandes par internet, que ce soit concernant l'expéditeur, les contenus admis, les paiements et les conditions générales en vigueur.
 - Une boîte aux lettres correcte et bien placée est un élément important pour permettre une distribution sûre et efficace.
 - Avec son projet « *correct boxes* », bpost cherche à créer un partenariat avec les destinataires. Les pouvoirs publics pourraient faciliter les choses en obligeant les propriétaires d'immeubles à installer pour leurs locataires des boîtes aux lettres correctes, conformes aux normes postales.



5^{EME} PARTIE

ANNEXES



1. Textes légaux utilisés

Dans nos rapports, nous nous référons à des textes légaux ou réglementaires. Nous reprenons ci-après leur libellé complet. Dans le texte, nous nous limiterons à citer simplement leur date.

- **Convention postale universelle.** Règlement de la poste aux lettres
- **Convention postale universelle.** Règlement concernant les colis postaux
- **Convention** de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international
- **Convention** de Genève du 19 mai 1956 relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR)
- **Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997** concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service
- **Directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002** modifiant la directive 97/67/CE concernant la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté
- **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
- **Loi du 6 juillet 1971** portant création de LA POSTE et relative à certains services postaux
- **Loi du 21 mars 1991** portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Loi du 21 décembre 2006** portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
- **Loi du 1^{er} avril 2007** modifiant la loi du 6 juillet 1971 portant création de LA POSTE et modifiant la loi du 26 décembre 1956 sur le Service des Postes
- **Loi du 13 décembre 2010** modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification
- **Arrêté royal du 9 octobre 1992** relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes
- **Arrêté royal du 13 décembre 2005** portant approbation du quatrième contrat de gestion conclu entre LA POSTE et l'Etat
- **Arrêté royal du 11 janvier 2006** mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **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, §1er, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- **Arrêté royal du 27 avril 2007** portant réglementation du service postal
- **Arrêté royal du 30 avril 2007** portant réglementation des services financiers postaux
- **Arrêté ministériel du 20 avril 2007** portant réglementation des boîtes aux lettres particulières
- **Arrêté ministériel du 30 avril 2007** portant réglementation des services financiers postaux

2. Champ d'intervention et missions du Service de Médiation pour le secteur postal

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques est à l'origine de la création du Service de Médiation pour le secteur postal.

À l'origine, le « *Service de médiation auprès de LA POSTE* » était uniquement compétent pour toutes les activités de l'entreprise publique LA POSTE. Étant donné la progression de la libéralisation du marché postal, la part des entreprises privées n'a cessé de croître. En fonction de leurs besoins spécifiques, les consommateurs font de plus en plus appel à différents opérateurs du secteur postal. Le législateur a donc décidé d'étendre la compétence du Service de Médiation à toutes les entreprises actives sur le marché postal belge¹⁴.

Avec la loi du 13 décembre 2010 (MB 31 décembre 2010), la loi du 21 mars 1991 a à nouveau été modifiée et le marché postal belge a été totalement libéralisé. Cette loi a également apporté quelques modifications et compléments aux articles concernant le Service de Médiation pour le secteur postal.

Depuis janvier 2011, le Service de Médiation pour le secteur postal opère donc dans un marché totalement libéralisé, où bpost est désigné comme fournisseur de service universel jusqu'en 2018. L'article 43ter de la loi du 21 mars 1991 spécifie les compétences et les missions du Service de Médiation.

A. Les compétences

Le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent pour :

- 1 bpost
- 2 les entreprises qui offrent des services postaux au sens de l'article 131, 1° de la loi du 21 mars 1991.

La loi limite notre compétence aux « **intérêts des utilisateurs** » qui n'offrent pas de services postaux eux-mêmes. Le Service de Médiation n'est donc pas compétent pour les litiges entre opérateurs.

B. Les missions

- 1 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs ayant trait aux activités des entreprises relevant de sa compétence :
 - a les activités de bpost, à l'exception des :
 - plaintes qui relèvent de la compétence d'une autre commission sectorielle indépendante des litiges ou d'un autre médiateur indépendant (par exemple bpost banque/BANQUE de LA POSTE) ;
 - plaintes concernant des produits et services offerts par bpost en sous-traitance de tiers.
 - b les activités postales des entreprises offrant des services postaux aux termes de l'article 131, 1° ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable dans les différends entre les entreprises et les utilisateurs ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;
- 4° orienter au mieux de leurs droits et intérêts les utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;

¹⁴ La loi du 21 décembre 2006 est entrée en vigueur le 2 février 2007.

- 5° émettre, à la demande du ministre qui a le secteur postal dans ses attributions ou du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du comité consultatif pour les services postaux, des avis dans le cadre de ses missions ;
- 6° collaborer avec :
- a d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Service de Médiation pour le secteur postal à la commission de litiges ou au médiateur compétent ;
 - b les médiateurs étrangers ou les instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le Service de Médiation pour le secteur postal est compétent.
- 2** Le législateur détermine quelles plaintes sont irrecevables :
- les plaintes qui n'ont pas préalablement été introduites selon la procédure interne de l'entreprise concernée ;
 - les plaintes anonymes ;
 - les plaintes non écrites.
- 3** Ou lorsque le Service de Médiation peut les refuser :
- les plaintes introduites depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ;
 - les plaintes vexatoires.
- 4** Et enfin, l'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'une action en justice.

C. Les obligations des prestataires de services postaux en ce domaine

Par la loi du 13 décembre 2010, le législateur a renforcé le rôle du Service de Médiation, notamment en intégrant dans la loi une série d'éléments qui faisaient jusque-là partie du protocole conclu entre le Service de Médiation et les entreprises (enregistrement des plaintes selon la norme CEN 14012, délais de réponse des entreprises, procédure de traitement et d'information).

Dans le cadre du traitement des réclamations et du fonctionnement du Service de Médiation, une série d'obligations sont imposées aux fournisseurs de services postaux, à leurs sous-traitants et à toute personne leur procurant du personnel¹⁵.

- 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.
- L'obligation d'informer les utilisateurs des services postaux de la possibilité de recours auprès du Service de Médiation pour le secteur postal.
- L'obligation d'informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et d'utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés. L'obligation de fournir, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du Service de Médiation.
- Une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le secteur postal est désignée auprès du prestataire de services postaux.
- L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) contrôle le respect par les fournisseurs de services postaux des obligations susmentionnées dans le présent article et publie un rapport annuel sur ce contrôle et ses résultats.

¹⁵ Voir l'article 148bis de la loi du 21 mars 1991.

3. La norme CEN 14012

Lors de l'élargissement des compétences du Service de Médiation, le législateur a choisi de baser l'enregistrement des réclamations sur la norme européenne. Cela crée en effet de la transparence et assure un traitement égal de toutes les entreprises actives sur le marché postal belge et soumises aux obligations de licence ou de déclaration. C'est dans la lignée de la vision européenne visant à une meilleure protection des consommateurs et des utilisateurs dans un marché libéralisé.

Dans son Livre vert de 1992, la Commission européenne soulignait déjà l'importance des règles communes pour le développement d'un marché postal européen et l'amélioration de la qualité des services, ainsi que le besoin de développement de normes communes d'évaluation.

En collaboration avec l'Union postale universelle, le Comité européen de normalisation s'est attelé au développement d'une norme de qualité européenne, d'un standard permettant de mesurer les plaintes et les procédures de réparation.

Cette démarche a abouti en 2003 à la norme CEN 14012. Cette norme définit différents types de réclamations, développe pour chacune une méthodologie afin que l'opérateur puisse identifier, traiter et résoudre la plainte.

La norme définit également les critères auxquels doit satisfaire l'organisation du traitement des réclamations parmi les opérateurs.

La norme CEN 14012 s'applique à tout le trafic postal intérieur et transfrontières relevant du service universel. Le cas échéant, elle peut également être appliquée aux autres services postaux.

Les publications du Comité européen de normalisation tombent sous le coup de la loi des droits d'auteur ; nous ne pouvons donc pas publier la norme. Nous nous limitons à en donner les principaux éléments¹⁶.

Un premier chapitre de la norme comporte une série de définitions. Qu'est-ce qu'un client, un usager, un plaignant ? Qu'entend-on par réclamation générale et réclamation spécifique ? Qu'est-ce qu'une réclamation fondée ? Comment évaluer le temps de traitement d'une réclamation ? Comment différencier le retard de la perte d'un envoi ?

Un deuxième chapitre s'emploie à cerner la notion de réclamation. Comment porter plainte ? Quelles informations les opérateurs et les clients doivent-ils donner dans ce contexte ?

La norme définit en outre la manière dont les réclamations sont classées et réparties en catégories. Les catégories proposées sont minimales et peuvent être élargies ou varier selon les pays.

Le chapitre suivant de la norme définit le cadre de traitement des réclamations : le processus, le délai de traitement et la manière dont il convient de répondre au réclamant.

Vient ensuite un chapitre consacré aux procédures visant à remédier aux problèmes, et un autre sur la manière d'établir des statistiques.

Pour finir, la norme recommande une évaluation permanente de la satisfaction client quant à la manière dont la plainte a été traitée.

¹⁶ En Belgique, la norme peut notamment être obtenue auprès du Comité européen de normalisation (Rue de Stassart, 36 - 1000 Bruxelles. www.cen.eu) ou auprès du Bureau de Normalisation (Avenue de la Brabançonne, 29 - 1000 Bruxelles. www.nbn.be).

4. Déclaration commune du Service Public Fédéral Finances et de bpost



Service Public
FINANCES
Administration générale
DOUANE et ACCISES



Paquets internationaux envoyés vers la Belgique. Communication commune de la Douane et de bpost :

Quiconque attend un paquet provenant d'un pays situé en dehors de l'Union européenne veut savoir où se trouve le paquet : à la Douane ou chez bpost. Ces deux acteurs souhaitent, de commun accord, informer les clients finaux quant à leurs responsabilités respectives lors de l'importation de paquets.

L'Administration générale des douanes et accises (la Douane) est chargée du contrôle des marchandises entrant dans l'Union européenne (UE) et de la taxation de ces marchandises. Des contrôles peuvent aussi être effectués sur des marchandises européennes.

bpost déclare les paquets, les achemine jusqu'à leurs destinataires et perçoit les éventuels droits de douane et la TVA.

Que se passe-t-il avec un paquet postal provenant d'un pays hors UE depuis son arrivée en Belgique jusqu'à sa distribution ?

1. Le contrôle de sécurité

La Douane peut effectuer un contrôle de sécurité sur toutes les marchandises introduites par bpost dans l'Union européenne. Elle vérifie si l'importation des marchandises est autorisée, notamment en ce qui concerne les armes, la contrefaçon, les denrées alimentaires, les médicaments, ... bpost met ces marchandises à disposition de la douane.

2. Le dédouanement et la déclaration en douane

Lors du dédouanement, bpost calcule les droits à l'importation, la TVA et d'autres droits éventuels :

1. les droits à l'importation sont dus si la valeur du paquet (même un cadeau) s'élève à 150 euro au minimum ;
Les droits à l'importation sont calculés sur la « valeur en douane » qui se retrouve sur le document douanier postal ou sur la facture éventuellement augmentée des frais d'envoi (voir exemples sous 3.1.). Pour la Douane, toutes les marchandises (en ce compris les cadeaux) ont toujours une certaine valeur.
2. La TVA est due sur les paquets commerciaux qui coûtent* 22 euro ou plus et sur les envois non commerciaux de particulier à particulier (même un cadeau) et qui coûtent* 45 euro ou plus. (*à savoir la valeur de l'envoi, à l'exclusion des coûts de transport).
La TVA est calculée sur la valeur en douane augmentée des droits à l'importation, des accises et autres frais.
Dans certains cas, aucun droit ni taxe n'est dû, on parle alors de franchise (voir point 4.).
3. La Douane vérifie la déclaration en douane établie et présentée par bpost et libère les marchandises pour la distribution.
4. Lorsqu'un paquet a été déclaré et est libéré par la Douane, bpost le livre au domicile du destinataire. Si celui-ci n'est pas à la maison, bpost le conserve 14 jours dans l'un de ses plus de 1100 points d'enlèvement.

Le client peut aussi établir lui-même la déclaration en douane mais la procédure n'est pas simple et prend beaucoup de temps. Celui qui veut se charger du dédouanement de ses envois peut prendre contact avec bpost via bpi.csclearance@bpost.be ou au 02/278 50 80.



3. Les droits à l'importation et la tva

Les droits à l'importation sont des droits perçus pour l'Union européenne. Le taux dépend du produit et est déterminé dans une nomenclature de marchandises établie par l'UE.

À titre d'exemple, le droit d'entrée sur les livres est de 0 %, tandis que le taux de TVA est de 6 % (même tarif que lors d'un achat en Belgique). Les droits à l'importation et la TVA sont perçus par bpost auprès du destinataire et virés à la douane. Le destinataire reçoit une quittance comme preuve de paiement par l'intermédiaire du facteur, du bureau de poste ou du Point Poste de son quartier. bpost enverra, après paiement de tous les taxes et coûts, la déclaration d'importation (Document Administratif Unique) et ce, exclusivement aux assujettis dont le numéro d'identification à la TVA est mentionné sur l'envoi (dans les coordonnées de l'adresse du destinataire)

3.1. Calcul des impositions dues

La façon de calculer les taxes à l'importation des marchandises est illustrée ci-après par quelques exemples :

Exemple 1

Achat d'une mallette en cuir sur un site internet à Hong Kong

- Valeur : 450 euro
- Droits à l'importation: 3 %
- Coûts d'envoi : 35 euro
- TVA : 21 %
- Frais de formalités douanières (voir point 5) : 30 euro

Calcul des droits à l'importation :

- Valeur en douane = valeur facture de marchandises (450 euro) + coût d'envoi (35 euro) = 485 euro
- Droits à l'importation = 3% sur 485 euro = 14,55 euro

Calcul de la TVA à l'importation:

- Base d'imposition à la TVA = la valeur en douane (485 euro) + les droits à l'importation (14,55 euro) + les frais de formalités douanières (30 euro) = 529,55 euro
- TVA = 21 % sur 529,55 euro = 111,21 euro

Total à payer à bpost :

Droits à l'importation (14,55 euro) + TVA (111,21 euro) + frais de formalités douanières (30 euro) = 155,76 euro

Exemple 2

Achat d'une paire de chaussures de sport sur un site américain de ventes aux enchères.

- Valeur : 48 euro
- Droits à l'importation : 16,9%
- Coûts d'envoi : 20 euro
- TVA: 21%
- Frais de formalités douanières (voir point 5) : 12 euro

Calcul des droits à l'importation :

- Valeur en douane = valeur facture de marchandises (48 euro) + coût d'envoi (20 euro) = 68 euro
- Droits à l'importation = 0 euro (la valeur intrinsèque (48 euro) est inférieure au seuil de franchise de 150 euro (voir point 4))

Calcul de la TVA à l'importation:

- Base d'imposition à la TVA = la valeur en douane (68 euro) + les droits à l'importation (0 euro) + les frais de formalités douanières (12 euro) = 80 euro
- TVA = 21% sur 80 euro = 16,80 euro

Total à payer à bpost :

Droits à l'importation (0 euro) + TVA (16,80 euro) + frais de formalités douanières (12 euro) = 28,80 euro



Service Public
FINANCES
Administration générale
DOUANE et ACCISES



3.2. Remboursement des droits à l'importation et de la TVA à l'importation

Dans certains cas et sous certaines conditions, les droits à l'importation et la TVA à l'importation peuvent être remboursés. C'est le cas lorsque le montant perçu est supérieur à ce qui est légalement dû. En l'occurrence, une demande, appuyée de la déclaration ou de la quittance et des preuves suffisantes, doit être introduite auprès de bpost qui agira en qualité d'intermédiaire vis-à-vis de la Douane.

Lorsqu'il s'agit d'une erreur de bpost (exemples : valeur déclarée de 1200 euro au lieu de 120 euro), bpost rembourse immédiatement les montants imputés à tort.

Par contre, lorsque le montant trop perçu est à imputer à une mention erronée de la valeur sur les documents accompagnant l'envoi, bpost réclamera 85 euro de frais administratifs pour le traitement du dossier de remboursement. bpost n'effectuera le remboursement qu'après un remboursement effectif de la douane à bpost, ce qui peut prendre un certain temps.

4. Les franchises

Toutes les informations concernant les franchises des droits à l'importation et de la TVA à l'importation peuvent être consultées sur <http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/citizens/pakket.htm>

5. Les frais de formalités douanières

5.1. Calcul des « frais de formalités douanières »

En 2013, bpost impute les frais suivants de formalités douanières

- 0 euro pour des envois d'une valeur maximale de 22 euro (à l'exclusion des produits alcooliques, des parfums, des eaux de toilette, du tabac et des produits du tabac)
- 12 euro pour l'accomplissement des formalités douanières pour des envois non admissibles en franchise dont la valeur est inférieure à 150 euro
- 30 euro pour l'accomplissement des formalités douanières pour des envois non admissibles en franchise dont la valeur est supérieure ou égale à 150 euro
- 40 euro pour des envois (plantes et produits végétaux) pour lesquels un certificat phytosanitaire doit être présenté
- 30 euro pour la rédaction d'un document de transit ou un laisser suivre
- 85 euro pour l'introduction d'un dossier de régularisation.

5.2. Remboursement de « frais de formalités douanières »

Dans certains cas et sous certaines conditions, les frais de formalités douanières peuvent être remboursés. Le cas le plus fréquent est le suivant : la valeur de l'envoi est inférieure à la valeur déclarée entraînant l'imputation de frais de formalités douanières à tort ou trop élevés. Dans ce cas, la demande, appuyée de la déclaration ou de la quittance et des preuves suffisantes, est introduite auprès de bpost. Lorsqu'il s'agit d'une erreur de bpost, par exemple une valeur déclarée de 1200 euro au lieu de 120 euro, les frais de formalités douanières imputés en trop d'un montant de 18 euro (30 euro - 12 euro) sont immédiatement remboursés par bpost. Lorsque le montant imputé des frais de formalités douanières est la conséquence d'une mention erronée de la valeur sur les documents présents sur l'envoi ou des documents reçus, aucun remboursement ne sera effectué par bpost.



Service Public
FINANCES
Administration générale
DOUANE et ACCISES



Renseignements

1. Douane

Des informations supplémentaires à propos de la Douane sont disponibles sur le site internet de la Douane :

<http://fiscus.fgov.be/interfdanl/fr/citizens/pakket.htm>

Si, à la consultation du site web, aucune réponse ne peut être trouvée à ses questions, contact peut être pris directement avec la Douane à l'adresse e-mail suivante :

dir.reg.da.bruxelles@minfin.fed.be (in het Nederlands : gew.dir.da.brussel@minfin.fed.be)

Remarque importante : Les clients ne doivent pas systématiquement s'adresser à la Douane pour connaître la situation exacte de leur colis (« Où se trouve mon paquet ? Est-il arrivé en Belgique? Est-ce que les marchandises ont été déclarées? ... »).

Il en va de même lorsque le track and trace de bpost (http://www.bpost.be/etr/light/showSearchPage.do?oss_language=fr) mentionne le terme « douane ». Cela ne signifie pas toujours que la Douane est en possession de l'envoi. Ce terme est une indication générale signifiant que l'envoi est soumis à certaines formalités administratives d'importation et/ou de contrôle. Pour l'importation de certaines marchandises, il est fait appel aussi à d'autres organismes de contrôle (AFSCA, AFMPS, IBPT...). L'accomplissement de telles formalités et/ou contrôles peut toutefois prendre un certain temps.

2. bpost

Des informations supplémentaires à propos de bpost sont disponibles sur le site internet de bpost :

<http://www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/brochures/index.html>

Les clients peuvent aussi s'adresser au numéro de téléphone suivant 022 012345 (tarif zonal) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 12h.

Chaque année, le Service de Médiation publie un rapport d'activité établi en application de l'article 46 de la loi du 21 mars 1991.

Il est transmis au Ministre compétent pour le secteur postal, au Ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions et aux Chambres législatives. Il est également envoyé à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et aux fournisseurs de services postaux actifs sur le marché belge. Un exemplaire est par ailleurs déposé à la Bibliothèque nationale.

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

Il est édité en langues française et néerlandaise. Un résumé est disponible en allemand et en anglais sur le site internet.

Editeur responsable : Truus LOSTRIE, Médiatrice/Ombudsvrouw

