

## LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE AUX ENTREPRISES DU SECTEUR POSTAL :

- ▶ De garantir les droits du destinataire en ouvrant une enquête à sa demande en l'informant correctement et, dans certains cas qui le justifient, en lui versant un dédommagement financier pour le préjudice subi.

## LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL RECOMMANDE À BPOST :

- ▶ De rendre son service à la clientèle plus accessible de manière à ce que chaque usager ait l'opportunité de demander un renseignement, de signaler un problème et d'obtenir un suivi approprié à la plainte introduite.

### EN CE QUI CONCERNE : L'ENVOI DE COLIS

- ▶ Pour les colis disparus : de mener des enquêtes spécifiques appropriées dans son propre réseau ainsi que d'apporter les améliorations opérationnelles nécessaires afin d'éradiquer la perte de colis.
- ▶ De respecter avec rigueur les obligations prévues lors de la distribution d'un colis à l'adresse mentionnée sur l'étiquette d'envoi : dans la boîte aux lettres ou en le remettant directement au destinataire. A cet égard, les modes de livraison alternatifs ne peuvent en aucun cas porter préjudice à la distribution correcte des colis. En outre, les droits de l'expéditeur et du destinataire doivent être garantis : le droit à l'ouverture d'une enquête et, le cas échéant, un dédommagement financier pour le préjudice subi.
- ▶ D'optimiser les canaux de communication de son agence en douane avec le destinataire et de se conformer aux délais de traitement prévus lors de la procédure de dédouanement des colis.

### EN CE QUI CONCERNE : LA DISTRIBUTION DU COURRIER POSTAL

- ▶ De procéder à une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution du courrier récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées durant une période jugée nécessaire afin de rétablir la qualité du service offert.
- ▶ De respecter avec rigueur les obligations prévues lors de la remise d'un envoi recommandé, c'est-à-dire de toujours distribuer l'envoi contre la signature de l'ayant-droit et de veiller à ce que l'identité de cette personne soit formellement vérifiée.



**8.520** DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

**3.614**  
 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

**4.906**  
 DEMANDES DE MÉDIATION NON-RECEVABLES

PLAINTES RECEVABLES

\*3.614 DEMANDES DE MÉDIATION ONT GÉNÉRÉ 10.098 PLAINTES RECEVABLES

**2.700**  
 PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL

**2.741**  
 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE

**4.436**  
 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS

**221**  
 DIVERS

**10.098** NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2019

+ 2.630 PLAINTES REPORTÉES DE 2018 À 2019

**12.728**  
 PLAINTES À TRAITER EN 2019

11.308 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2019

1.420 PLAINTES REPORTÉES À 2020

## LE SERVICE DE MEDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL INSISTE SUR CE POINT : UN SERVICE A LA CLIENTELE DOIT ETRE SUFFISAMMENT ACCESSIBLE !

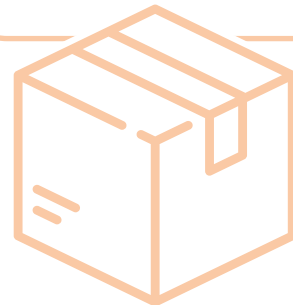
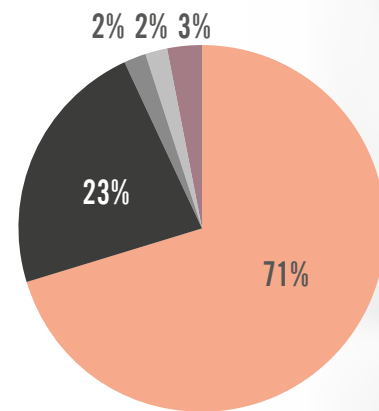
En 2019, le Service de Médiation pour le Secteur Postal constate l'introduction d'un nombre élevé de demandes de médiation non-recevables : 4.906 au total. La grande majorité de celles-ci concernent des plaintes qui n'ont pas encore été introduites au préalable auprès de l'entreprise postale. Cette tendance concerne particulièrement bpost dont les plaignants nous rapportent régulièrement qu'ils ne parviennent pas à joindre son service à la clientèle. En 2019, le Service de Médiation pour le Secteur Postal a ainsi agi comme portail vers le service à la clientèle de bpost pour plus de 4.000 plaignants.

Nous ne limitons néanmoins pas notre recommandation à bpost. D'autres entreprises sont parfois difficiles à joindre, certaines d'entre elles ne sont joignables que par le biais d'un numéro de téléphone surtaxé, d'autres renvoient systématiquement le destinataire vers l'expéditeur, ... Certaines entreprises postales offrent néanmoins un service convivial à l'attention des destinataires : un numéro de téléphone ou une adresse courriel spécifique pour les destinataires, des collaborateurs spécialisés, ...

## RÉSULTATS DE LA MÉDIATION

11.308 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2019

- 7.985 COMPENSATIONS POUR LE PLAIGNANT
- 2.603 PAS D'ERREUR/PAS DE PREUVE
- 230 NON FONDÉES
- 181 INTERROMPUES
- 309 JUSTIFIÉES MAIS SANS SOLUTION



## 4.436 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS

Près d'une plainte sur quatre est relative à la disparition d'un colis.

En 2019, 1.219 cas de colis disparus ont été introduits auprès de notre service dont 1.122 sont attribuables à bpost. Ce motif constitue également la raison principale de l'introduction d'une plainte chez les autres opérateurs postaux.

Une enquête menée par le Service de Médiation pour le Secteur Postal aboutira dans certains cas à un résultat positif : le colis égaré est retrouvé au sein d'un centre de tri, chez un voisin, au point de retrait postal, au sein de l'agence en douane, au service d'Épaves et Rebuts, ... pour être alors renvoyé au destinataire légitime.

Il arrive également que le colis ne soit pas retrouvé et considéré comme perdu de manière définitive sans que l'opérateur postal puisse déterminer la cause de la disparition. Le Service de Médiation pour le Secteur Postal déplore recevoir ce type de réponse de manière trop régulière. De même, l'utilisateur des services postaux ne comprend pas non plus comment un colis peut disparaître sans laisser de traces. Nous recommandons dès lors aux entreprises d'optimiser leurs processus afin d'éradiquer la perte de colis.

### Déclaration d'un expéditeur:

*On n'a jusqu'à présent entrepris aucune action relative à mon colis qui a été envoyé par courrier ordinaire le 9 septembre. L'entreprise postale ne met aucune procédure à disposition afin d'entamer une enquête pour retrouver mon colis. Pire, on m'a très vite fait comprendre que je devais le considérer comme étant définitivement perdu.*

## LE COURRIER POSTAL : FORTE BAISSÉ DU NOMBRE DE PLAINTES

En 2019, 2.700 plaintes ont été introduites auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal, ce qui représente une baisse considérable de 27% par rapport à 2018. Cette évolution est en phase avec le volume décroissant du courrier postal en circulation.

Si le nombre de plaintes relatives au courrier ordinaire et à la presse quotidienne accusent un net recul, force est de constater que le nombre de plaintes relatives aux envois recommandés reste relativement élevé. Les erreurs dans la distribution et la disparition de courrier demeurent les plaintes les plus fréquentes au sein de notre service.

## PLAINTES RECEVABLES EN 2019

-  **4.436** PLAINTES RECEVABLES AUX COLIS
-  **2.700** PLAINTES RELATIVES AU COURRIER POSTAL
-  **2.741** PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE L'USAGER POSTAL ET L'ENTREPRISE
-  **221** DIVERS

### EVOLUTION

Baisse de 8% entre 2018 et 2019  
Hausse de 116% entre 2015 et 2019

