

LE SERVICE DE MÉDIATION RECOMMANDE À BPOST AVEC INSISTANCE :

- ▶ De rendre son service à la clientèle plus accessible de manière à ce que chaque usager ait l'opportunité de signaler un dysfonctionnement d'un service spécifique et d'obtenir une solution appropriée à la plainte introduite.

EN CE QUI CONCERNE LA DISTRIBUTION DU COURRIER

- ▶ De mener une enquête approfondie lorsque des soucis de distribution récurrents et structurels surviennent, suivie de mesures appropriées prises durant une période jugée nécessaire afin de permettre de contrôler la qualité du service offert.
- ▶ De prévoir une procédure spécifique pour les faire-part de décès consistant à accorder à ces derniers un traitement spécifique, rapide et permettant un meilleur suivi dans le circuit postal.
- ▶ 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 du destinataire et de veiller à ce que l'identité du destinataire soit formellement vérifiée.

EN CE QUI CONCERNE L'ENVOI DE COLIS

- ▶ De respecter avec rigueur les obligations prévues lors de la distribution d'un colis, c'est-à-dire sonner chez le destinataire pour la remise d'un colis trop volumineux pour être inséré dans la boîte aux lettres et déposer de manière systématique un avis de passage dans la boîte aux lettres lors de l'absence du destinataire du colis.
- ▶ En ce qui concerne les colis disparus : de mener des enquêtes spécifiques appropriées dans le cadre de sa procédure de plainte interne ainsi que d'apporter les améliorations opérationnelles nécessaires qui en découlent.
- ▶ Concernant l'outil de suivi numérique à la disposition de l'utilisateur :
 - D'améliorer la qualité de l'information renseignée par l'outil de suivi numérique.
 - De mener, en première ligne, une enquête lorsque le destinataire déclare que son colis n'a pas été distribué et cela même lorsque l'outil de suivi numérique renseigne le colis comme ayant été distribué.

LE SERVICE DE MÉDIATION 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 rapport annuel est disponible dans son intégralité sur : www.smspo.be

Editeur responsable :
 Paul De Maeyer, Médiateur/Ombudsman
 Katelijne Exelmans, Ombudsvrouw/Médiatrice
 Layout: Graphic Design Slangen



9.276 DEMANDES DE MÉDIATION

4.030 DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

5.246 DEMANDES DE MÉDIATION NON-RECEVABLES

DEMANDES DE MÉDIATION RECEVABLES

*4.030 DEMANDES DE MÉDIATION ONT GÉNÉRÉ 11.825 PLAINTES RECEVABLES



3.683 PLAINTES RELATIVES AU COURRIER



3.315 PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE



4.562 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS



265 DIVERS

11.825 NOUVELLES PLAINTES RECEVABLES À TRAITER EN 2018

11.435 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2018

2.630 PLAINTES REPORTÉES EN 2019

+ 2.240 PLAINTES REPORTÉES

14.065 PLAINTES À TRAITER EN 2018

* Chaque plainte est codifiée sur base de la norme CEN 14012 et doit être enregistrée suivant cette dernière. Une seule demande de médiation peut, dès lors, comporter plusieurs plaintes, par exemple : un plaignant ne signalera pas uniquement qu'il n'a pas réceptionné son colis, mais également qu'il a été renvoyé vers l'expéditeur sans raison apparente et, qu'en outre, il a été déçu par l'absence d'indemnisation pour le préjudice encouru. Il y a, en moyenne, 3 plaintes par demande de médiation.

LA DISTRIBUTION DE COLIS ET DE COURRIER POSTAL : IL Y A DE LA MARGE POUR DES AMÉLIORATIONS

Le Service de Médiation a réceptionné 2.844 plaintes recevables relatives à l'envoi de courrier postal et de colis.

En ce qui concerne le courrier postal, et donc les lettres, les factures, la presse quotidienne, les magazines périodiques, et les imprimés adressés, ce sont les « erreurs dans la distribution » qui représentent le plus grand nombre de plaintes. Il peut alors s'agir d'envois qui ont été distribués à une adresse erronée, qui n'ont pas été (intégralement) insérés dans la boîte aux lettres, qui ont fait l'objet d'un renvoi vers l'expéditeur ou d'une distribution du courrier interrompue ... En outre, malgré un contexte de volume de courrier en déclin, le nombre de plaintes relatives au courrier postal reste relativement élevé : 1.776 plaintes en 2018. Le Service de Médiation reçoit rarement des plaintes relatives à des faits isolés. Les plaintes introduites concernent des faits récurrents : les mêmes erreurs dans la distribution surviennent à plusieurs reprises et ce, en dépit de plaintes répétées. En ce qui concerne les colis et les envois recommandés, c'est principalement le non-respect de la procédure en vigueur qui représente la grande majorité des plaintes : l'avisage d'office (= le facteur qui ne prend pas la peine de sonner pour la remise d'un envoi recommandé ou d'un colis qui requiert la signature du destinataire) d'un colis ou d'une lettre recommandée, l'absence de signature, l'absence de l'avis de passage dans la boîte aux lettres, ... La catégorie « erreurs dans la distribution » concerne 1.068 plaintes relatives aux colis.

Les litiges les plus rencontrés parmi les plaintes relatives concernent des cas de colis disparus : 1.110 plaintes en 2018.

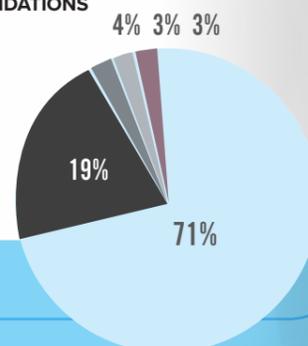
EVOLUTION

NOUVELLES DEMANDES DE MÉDIATION

2018	2017	2016
9.276	5.985	4.697

RÉSULTATS DE MÉDIATION 11.435 PLAINTES CLÔTURÉES EN 2018

-  8.097 PROBLÈMES RÉSOLUS/COMPENSATIONS POUR LE CLIENT
-  2.165 CAS OÙ L'ENTREPRISE N'EST PAS EN FAUTE OU SANS PREUVE DE CELLE-CI
-  481 PLAINTES NON FONDÉES
-  338 PLAINTES INTERROMPUES
-  351 PLAINTES JUSTIFIÉES OU COMPRÉHENSIBLES MAIS SANS SOLUTIONS
-  3 RECOMMANDATIONS



LE SERVICE DE MÉDIATION FAIT UN CONSTAT : LE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE BPOST EST INSUFFISAMMENT ACCESSIBLE !

Le nombre de plaintes non-recevables attribuables à bpost a augmenté de 85% en 2018 pour atteindre 4.823 demandes. 682 plaignants ont précisé de manière explicite qu'ils n'ont pas pu introduire leur plainte par le biais des procédures prévues par bpost et ont donc par conséquent dû faire appel au Service de Médiation. Ce qui veut dire que sur un total de 4.823 dossiers non-recevables attribués à bpost, 1 usager sur 7 se plaint de l'inaccessibilité du service à la clientèle de l'entreprise postale.

Ce constat a également été observé pour des plaintes recevables : 272 usagers ont explicitement indiqué qu'il n'était pas évident d'introduire leur plainte en première ligne auprès de bpost.

Enfin, le nombre d'appels téléphoniques enregistrés par le Service de Médiation a également accusé une forte augmentation en 2018. C'est à présent devenu une tâche quotidienne pour nos gestionnaires de dossiers d'informer les usagers sur la manière de rentrer en contact téléphonique avec un collaborateur de bpost.

Le Service de Médiation déclare ici de manière formelle et sans équivoque : le chemin que doit parcourir l'usager afin de pouvoir exprimer ses doléances auprès du service à la clientèle de bpost devient de plus en plus laborieux.

4.562 PLAINTES RELATIVES AUX COLIS

L'année 2018 est caractérisée comme étant la première année dans l'existence du Service de Médiation pour le Secteur Postal où le nombre de demandes de médiation relatives à l'envoi de colis dépasse le nombre de demandes de médiation relatives à la distribution du courrier, ce qui, en soi, n'est pas surprenant dans un contexte de marché du colis en pleine croissance et d'un volume de courrier en plein déclin.

La grande majorité des plaintes est attribuée à bpost. En ce qui concerne les plaintes relatives à l'envoi de colis : 94% de celles-ci est attribuée à bpost. Le top 5 est complété par DPD, PostNL, Mondial Relay et DHL Parcel.

PLAINTES RECEVABLES EN 2018

 **4.562** PLAINTES RELATIVES AUX COLIS

 **3.683** PLAINTES RELATIVES AU COURRIER

 **3.315** PLAINTES RELATIVES À LA RELATION ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE

 **265** DIVERS

Déclaration d'un destinataire :

... mon envoi est coincé depuis le 7 novembre sur le même statut ! Mais ce qui me pose un réel problème, c'est que je ne trouve personne qui puisse apporter des réponses à mes questions. Le bureau de poste me donne le numéro du service clientèle : et lorsque je compose ce numéro, c'est un message pré-enregistré qui m'envoie à la gare ! Idem avec le formulaire de plainte en ligne, on m'envoie sur les roses sans une réponse claire ! ... Je n'arrive pas à joindre quelqu'un qui puisse me dire où mon colis se trouve ou qui puisse répondre à mes questions !

