

Comité Consultatif pour les Services Postaux
Raadgevend Comité voor de Postdiensten

**« Recommandation 2012 » du
Comité consultatif pour les services postaux**

Bruxelles, le 4 septembre 2012

Réuni en assemblée plénière ce 4 septembre 2012, le Comité consultatif pour les services postaux émet la recommandation suivante :

Le Comité estime qu'un guide des bonnes pratiques applicables à tous les opérateurs postaux devrait être élaboré. Ce guide permettrait en outre de clarifier les dispositions réglementaires là où cela s'avérerait nécessaire. Les thèmes suivants devraient y être abordés.

Procédures de contrôle

Objet : l'IBPT doit vérifier lors de ses contrôles si des procédures de plainte existent chez les opérateurs postaux et si leur service de plaintes bénéficie d'une publicité suffisante.

Problématique

Cette obligation vise seulement les plaintes émanant de personnes physiques.

Proposition

Le Comité consultatif suggère que les procédures de contrôle soient également applicables aux plaintes émanant de personnes morales.

Traitement des plaintes

Objet : Les plaintes ne sont pas systématiquement traitées dans les petites entreprises postales .

Problématique

Il n'existe pas de modèle unique d'enregistrement des plaintes au sein des petites entreprises et seules des suppositions peuvent être émises quant à leur suivi.

Proposition

Le Comité consultatif suggère d'imposer à toutes les entreprises une procédure simple d'enregistrement des plaintes. Cette procédure prévoirait l'obligation pour les entreprises de consigner les informations suivantes: une adresse de contact au sein de l'entreprise, l'identité du plaignant, la suite réservée à la plainte, ainsi que son délai de traitement. L'IBPT devrait pouvoir se référer aux informations ainsi consignées dans le cadre de ses contrôles.

Identification des prestataires de services postaux

Objet : le client rencontre des difficultés pour identifier les prestataires de services postaux.

Problématique

Le distributeur de courrier et de colis postaux doit être identifiable par le consommateur. Or, la distinction entre les prestataires qui assurent la collecte, le transport et la distribution est malaisée pour le consommateur lorsque plusieurs prestataires de services sont intervenus dans le traitement du courrier ou des colis.

Proposition

Le Comité insiste sur l'obligation de rendre l'opérateur identifiable au moyen d'une inscription sur l'enveloppe ou le paquet. Cet élément d'identification est essentiel en cas de plainte. Il y a également lieu de rendre les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés identifiables de façon univoque. Un groupe de travail doit être désigné pour établir les modalités pratiques d'identification.

Transport des matières dangereuses

Objet : la sécurité concernant le transport de matières dangereuses doit être assurée.

Problématique

Le transport de matières dangereuses exige une expertise particulière dans le chef des entreprises postales.

Proposition

Le Comité consultatif recommande l'harmonisation des règles qui régissent les impératifs de sécurité.

Corinne CUMPS
Secrétaire du Comité Consultatif
pour les services postaux