

Question de Mme Kattrin Jadin au ministre des Entreprises publiques et de la Coopération au développement, chargé des Grandes Villes, sur "le service de retenue du courrier de bpost"

Kattrin Jadin (MR):

Monsieur le président, monsieur le ministre, jusqu'il y a peu, bpost offrait à ses clients la possibilité, contre rémunération, de retenir leur courrier pendant une période déterminée avant qu'il ne soit remis à son destinataire à la date désirée par celui-ci. Ce service était fréquemment utilisé par les petites et moyennes entreprises pendant leurs fermetures annuelles. Ce système a été abandonné, et le courrier, s'il n'est pas reçu, est aujourd'hui obligatoirement retenu au bureau de poste du lundi au vendredi. Ainsi, les entreprises qui ont, par exemple, fermé leurs portes entre le 26 décembre et le 1^{er} janvier ont dû attendre le lundi 7 janvier pour prendre possession de leur courrier.

Monsieur le ministre, pour quelle raison ce service a-t-il été supprimé? Étant donné les ennuis causés par ce nouveau mode de fonctionnement, qui est moins flexible, ne serait-il pas opportun de proposer une autre solution, quitte à la facturer à ses utilisateurs?

Jean-Pascal Labille, ministre:

Madame Jadin, bpost m'informe que, lorsqu'un particulier est temporairement absent de son domicile ou, pour reprendre votre exemple, quand une entreprise ferme ses portes pendant une période de vacances, le destinataire peut demander que son courrier soit réexpédié à une autre adresse, à une boîte postale, ou conservé dans un bureau de poste. La société déclare que la réexpédition ou la conservation du courrier est une procédure complexe, qui se déroule manuellement et qui exige une vérification journalière. Elle a pu observer que cette méthode a auparavant débouché sur de nombreuses plaintes à cause d'erreurs de manipulation.

En novembre 2012, bpost a décidé d'adapter ses services pour des raisons opérationnelles, permettant ainsi de simplifier et d'améliorer la procédure. Dorénavant, tous les services de réexpédition ou de conservation du courrier commencent le lundi pour se terminer le vendredi – autrement dit, il s'agit de jours fixes et non de jours flottants. Cette approche permet de réduire le contrôle manuel et donc de limiter les erreurs.

Cette nouvelle procédure apporte aussi une certaine souplesse. Pendant la récente période de fin d'année, la correspondance pouvait être conservée à la demande du client au bureau de poste du lundi 24 décembre 2012 et, à titre exceptionnel, jusqu'au mardi 1^{er} janvier 2013.

La dérogation sera également appliquée dans d'autres cas tels que les longs week-ends. bpost reconnaît cependant que l'information à destination des clients devrait être améliorée afin d'éviter les malentendus.

bpost est également d'avis que la nouvelle procédure, introduite en novembre 2012, constitue un juste équilibre entre la nécessité de se doter de procédures opérationnelles simples, avec un risque minimum d'erreur et un maximum de fiabilité et de qualité, mais aussi d'avoir une flexibilité suffisante pour répondre aux besoins des clients. Dans l'optique d'une amélioration permanente des services offerts par bpost, il entre dans les intentions de l'entreprise d'automatiser la procédure. La technologie n'est cependant pas encore disponible actuellement. Cela permettra, en tout cas, à nouveau, une flexibilité totale de ce service – début et fin de service aux jours choisis par le client.

Kattrin Jadin (MR):

Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses relativement complètes.