Procédure GLS concernant la gestion des plaintes introduites par expéditeurs et destinataires

1. OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de définir le processus de réception, d'investigation, de traitement et de clôture des plaintes relatives aux envois GLS. Cette procédure a pour objectif de garantir :

- une gestion uniforme de toutes les plaintes ;
- une répartition claire des responsabilités ;
- le respect des délais de traitement ;
- une communication cohérente envers les expéditeurs et destinataires ;
- une traçabilité complète de chaque dossier.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les plaintes relatives aux :

- retards de livraison ;
- colis non reçus ;
- contestations de livraison ;
- livraisons incorrectes ;
- avaries ;
- pertes ;
- autres réclamations liées au transport.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Deux catégories de plaignants doivent être distinguées :

➔ **Expéditeur :** l'expéditeur est le client contractuel de GLS. Il est autorisé à contacter directement GLS pour introduire une plainte.

➔ **Destinataire :** le destinataire n'est pas le client contractuel de GLS. Celui-ci est le client de l'expéditeur. Toute demande du destinataire doit être introduite via le GLS Contact Center afin de générer un ticket.

4. GESTION DES PLAINTES - EXPÉDITEUR

4.1 Canaux autorisés

L'expéditeur peut introduire une plainte via :
Téléphone / E-mail / GLS Sales Representative / tout autre canal officiel GLS

4.2 Réception de la plainte

Le Customer Service recueille les informations suivantes :

- Numéro d'envoi
- Nom du client (expéditeur)
- Description de la plainte

4.3 Vérification

Le Customer Service vérifie :
- Le tracking du colis
- Le POD
- L'historique de l'envoi
- L'existence éventuelle d'un dossier déjà ouvert

4.4 Enregistrement

La plainte est enregistrée dans les systèmes GLS. Toute plainte reçue doit être documentée afin d'assurer la traçabilité du dossier.

4.5 Investigation

Selon la nature de la plainte :
- Réclamation de livraison
- Contestation de livraison
- Avarie
- Perte
- Retard
- Autre réclamation opérationnelle

Une enquête est ouverte lorsque nécessaire.

4.6 Délais de traitement

➔ **Envois Domestic** : GLS vise à donner un retour à l'expéditeur dans un délai de 3 jours ouvrables.

➔ **Envois Export** : GLS vise à donner un retour à l'expéditeur dans un délai de 5 jours ouvrables.

Pour les dossiers complexes, le département Security doit être consulté, ce qui peut entraîner un dépassement du délai susmentionné.

4.7 Résultat de l'enquête

➔ Enquête positive

Lorsque l'enquête permet de résoudre le problème :
- le client est informé ;
- les actions correctives sont communiquées ;
- le dossier est clôturé.

➔ Enquête négative

Lorsque l'enquête ne permet pas de résoudre le problème :
- un dossier *assurance* est ouvert ;
- les documents justificatifs sont demandés au client ;
- le dossier est transmis au département Claims.

4.8 Traitement du dossier *assurance*

Après validation du dossier :
- une note de crédit sera établie dans un délai de 4 semaines ;
- le remboursement est ensuite effectué conformément aux procédures financières en vigueur.

5. GESTION DES PLAINTES – DESTINATAIRE

5.1 Canal obligatoire

Le destinataire doit obligatoirement introduire sa demande via la page web GLS (GLS Consignee Support). La création préalable d'un ticket est obligatoire.

5.2 Réception du ticket

Le ticket est réceptionné et pris en charge par l'équipe GLS Consignee Support.

5.3 Analyse

Le Consignee Support vérifie :
- Le tracking
- Le POD
- L'historique de l'envoi
- Les informations disponibles dans les systèmes GLS

5.4 Traitement du ticket

Cas 1 : L'agent dispose de suffisamment d'informations
L'agent Consignee Support :
- fournit immédiatement un feedback au destinataire ;
- clôture le ticket.

Cas 2 : Des informations complémentaires sont nécessaires
L'agent Consignee Support :
- ouvre une demande via Ticket Collaboration ;
- transmet la demande au dépôt concerné ;
- assure le suivi du dossier.

5.5 Responsabilité du dépôt

Le dépôt concerné fournit un feedback dans un délai de 24 heures.
Le feedback doit être suffisamment complet pour permettre la réponse au destinataire.

5.6 Clôture du ticket

Après réception du feedback du dépôt :
L'agent Consignee Support :
1. analyse les informations reçues, ensuite
2. communique le résultat au destinataire et, si celui-ci est négatif, l'invite à introduire une réclamation auprès de l'expéditeur
3. clôture le ticket.

6. Responsabilités

Fonction	Responsabilités
Customer Service	Réception, enregistrement, suivi des plaintes expéditeur, communication avec le client
Consignee Support	Gestion des tickets destinataire, suivi du Ticket Collaboration, communication finale et clôture
Dépôt concerné	Analyse opérationnelle et feedback sous 24 heures
Claims	Analyse des dossiers d'indemnisation et validation du remboursement
Finance	Émission des notes de crédit et remboursement

7. Le service de médiation – Ombudsman Poste

Si le plaignant estime que les conclusions de l'enquête ou le traitement de son dossier par GLS ne sont pas suffisamment motivés, il peut saisir le service de médiation pour le secteur postal. Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante :

Ombudsman Poste | Médiation gratuite pour vos problèmes postaux en Belgique