



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 13 JANVIER 2016
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2014 DU
COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE,
DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE,
DES ENVOIS RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS,
DES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR ET
LE COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE
ENTRANT PRIORITAIRE**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

1. Objet	3
2. Rétroactes	3
3. Base légale.....	4
4. Contrôle des délais d'acheminement.....	6
4.1. LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE.....	7
4.2. LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE	8
4.3. LES ENVOIS RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS.....	9
4.4. LES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS	10
4.5. LE COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE.....	11
4.6. L'INDICE DE QUALITÉ MOYENNE RÉALISÉE POUR L'ANNÉE 2014.....	13
5. Évaluation du plan d'action 2013/2014 suite aux résultats de 2014.....	14
6. Recommandations de l'IBPT	16
7. Conclusion.....	16
8. Voies de recours	17
Annexe : événements de force majeure.....	18

1. Objet

1. La présente décision vise l'application des articles 32 et 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, à savoir le contrôle et la publication des délais d'acheminement des cinq services suivants compris dans le panier des petits utilisateurs :
 - le courrier égrené intérieur prioritaire ;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
 - les envois recommandés égrenés intérieurs ;
 - les colis égrenés en service intérieur ;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.
2. Si le prestataire désigné du service universel, bpost, ne respecte pas les normes fixées à l'article 34, 2°, l'IBPT applique les mesures correctrices des articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert des services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.¹
3. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public prévoit également le même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.

2. Rétroactes

4. La présente décision se fonde sur les documents suivants :
 - les tableaux de bpost, transmis à l'IBPT le 3 novembre 2015, concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et colis recommandés, y compris la liste des envois test en question ;
 - les résultats de l'étude BELEX pour les envois « Prior » et « Non-prior » réalisée par « Spectos » pour le compte de bpost. bpost a transmis le rapport annuel à l'IBPT en date du 26 mars 2015 ;
 - la lettre de l'IPC² concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant en se basant sur le système de mesure « UNEX » du 1er avril 2015 ;
 - la réponse de bpost à notre question concernant la repondération du panier des petits utilisateurs, le mardi 16 juin 2015 ;
 - la présentation PowerPoint de bpost concernant les « Mail Service Operations : Quality & Customer Satisfaction », le jeudi 9 juillet 2015.
5. La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2014 lors d'un entretien avec l'IBPT le jeudi 9 juillet 2015.

¹ Pour un écart jusqu'à 6% de la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93%), un investissement obligatoire d'un montant de 600 000 EUR peut être imposé en vertu de l'article 9, §1er, de l'AR du 11 janvier 2006 (mettant en application les articles 142, §4, 144quater, §3, 148sexies, §1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991) pour tout écart de 1%. Pour un écart à partir de 6% de la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93%), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour tout écart de 1%.

² International Post Corporation : une association coopérative réunissant 24 opérateurs postaux européens, nord-américains et asiatiques.

6. Le 22 décembre 2015, le Conseil de l'IBPT a approuvé un projet de décision. Ce projet de décision a été envoyé par un courrier daté du 23 décembre 2015 à bpost afin de vérifier quelles données sont confidentielles ou relèvent du secret des affaires.
7. Le 6 janvier 2016, bpost a indiqué que le projet ne contenait pas d'éléments confidentiels.

3. Base légale

8. L'article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule qu'un arrêté royal détermine les normes de qualité pour le prestataire du service universel, en l'occurrence bpost. L'arrêté royal détermine également les renseignements que doit fournir le prestataire du service universel à l'IBPT afin de permettre le contrôle de ces normes. Ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières. Le respect de ces normes est contrôlé par l'IBPT une fois par an.
9. L'article 32 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 prescrit que la qualité moyenne réalisée est mesurée à l'aide d'un indice basé sur le panier des petits utilisateurs composé des services suivants :
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Prior » ;
 - envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené transfrontière entrant prioritaire jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non Prior » ;
 - colis égrenés en service intérieur.
10. Cet article stipule également qu'une indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs est donnée chaque année en concertation entre le prestataire du service universel et l'IBPT. Les délais d'acheminement sont de Jour+1 (ci-après J+1) pour les trois premiers services postaux et de Jour+2 (ci-après J+2) pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage des envois postaux égrenés pour lesquels les délais d'acheminement susmentionnés ont été respectés (en d'autres termes, le pourcentage d'envois distribués à temps) est mesuré pour chaque service postal compris dans le panier des petits utilisateurs.
11. Le respect de ces délais est mesuré comme suit :
 - pour ce qui est du courrier égrené intérieur prioritaire, la norme CEN EN 13850 est utilisée.³ L'IBPT contrôle la mesure du respect des délais ;
 - pour ce qui est du courrier égrené intérieur non prioritaire, la norme CEN EN 14508 est utilisée.⁴ Ici aussi, l'IBPT contrôle la mesure du respect des délais ;
 - pour mesurer le respect des délais d'acheminement des envois de correspondance transfrontière entrants, bpost se base sur la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.⁵ Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost doit utiliser le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais l'étude même est réalisée par les bureaux d'études de marché externes TNS UK (Royaume-Uni) et IPSOS (Allemagne). Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année ;

³ CEN EN 13850:2012 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe »

⁴ CEN EN 14508:2003+A1:2007 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe »

⁵ Protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant jusqu'à 2 kg.

- pour les autres services postaux compris dans le panier des petits utilisateurs, la méthode de mesure est déterminée par l'IBPT en concertation avec le prestataire du service universel.⁶
12. Les résultats des contrôles des critères de qualité sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
 13. L'article 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 stipule que le prestataire du service postal universel désigné veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soient distribués le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau ou de leur enlèvement sur place :
 - dans le délai de J+1, il convient de distribuer au moins 93% des envois domestiques ;
 - dans le délai de J+2, il convient de distribuer au moins 97% des envois domestiques ;
 - dès que les envois de correspondance transfrontière entrants arrivent au bureau d'échange, les mêmes délais d'acheminement s'appliquent au courrier égrené transfrontière entrant prioritaire et au courrier égrené intérieur prioritaire.
 14. Un régime de sanction est prévu par l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
 15. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les mesures correctrices en cas de non-respect du délai d'acheminement par le prestataire désigné du service universel, en l'occurrence bpost. Le régime de sanction consiste à obliger le prestataire du service universel à investir dans des projets permettant d'améliorer à court terme la qualité. Toutefois, le régime de sanction ne concerne que le non-respect des normes fixées à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Il s'agit ici exclusivement des envois postaux égrenés intérieurs prioritaires et du courrier égrené transfrontière prioritaire entrant pour lequel l'objectif de J+1 est de minimum 93%.⁷

⁶ Protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur.

⁷ Bien que les objectifs de qualité repris dans le cinquième contrat de gestion soient supérieurs à ceux de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, l'article 63 du cinquième contrat de gestion stipule qu'aucune sanction n'est possible en cas de non-respect des objectifs de qualité dudit contrat.

16. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost S.A. de droit public reprend en substance les dispositions de l'article 32 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 et y ajoute encore quelques précisions. Le tableau ci-dessous reprend les différentes exigences de qualité :

Service	AR du 11 janvier 2006	Cinquième contrat de gestion
le courrier égrené intérieur prioritaire	93% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2
le courrier égrené intérieur non prioritaire	/	95% dans un délai de J+2 97% dans un délai de J+3
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2
les colis égrenés en service intérieur J+1	/	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2
les colis égrenés en service intérieur J+2	/	95% dans un délai de J+2 97% dans un délai de J+3
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire	93% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2

4. Contrôle des délais d'acheminement

17. Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent tous deux que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon d'une part les normes CEN⁸ et d'autre part les protocoles⁹.
18. Les contrôles précités des systèmes de mesure, à l'exception des envois transfrontières entrants, ont fait l'objet d'un audit réalisé pour le compte de l'IBPT par l'auditeur externe « PWV réviseurs d'entreprises ». Cet audit initial s'est achevé fin 2013 et l'audit de suivi en 2015. Ce cycle d'audit a dès lors été clôturé en 2015.
19. Les résultats des délais d'acheminement ont déjà été corrigés pour les événements de force majeure autorisés. En cas d'événements de force majeure, bpost peut demander la neutralisation de ceux-ci. L'IBPT évalue cette demande sur la base de la définition de force majeure introduite à la demande de l'IBPT conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012¹⁰ d'une part, et du mémorandum¹¹ d'accord entre l'IBPT et bpost d'autre part. Lorsque l'IBPT estime qu'un événement répond aux deux critères, il en approuve la neutralisation. Vous trouverez à l'annexe 1 un relevé de ces demandes de bpost ainsi que leur évaluation par l'IBPT. Concrètement, cinq événements ont été considérés en 2014 comme des cas de force majeure par l'IBPT, avec un impact sur dix jours standard.

⁸ Voir notes de bas de page 2 et 3.

⁹ Voir notes de bas de page 4 et 5.

¹⁰ « Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel, qui aura un impact sur plusieurs jours ».

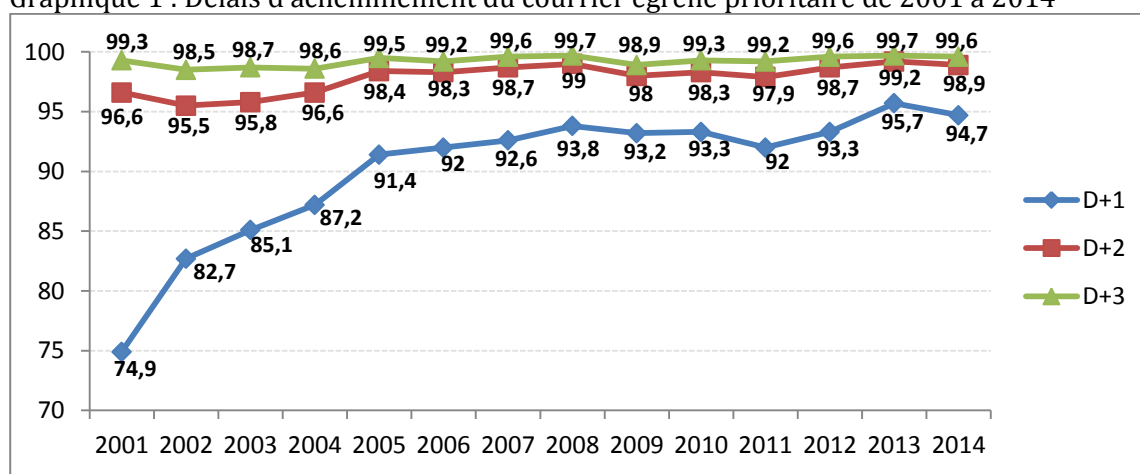
¹¹ Mémorandum d'accord entre l'IBPT et bpost concernant la non-prise en compte des envois test de BELEX dans le cadre d'événements de force majeure.

20. Ci-dessous sont repris les résultats du contrôle des délais d'acheminement, pour l'année 2014, des services suivants :
- le courrier égrené intérieur prioritaire ;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
 - les envois recommandés égrenés intérieurs ;
 - les colis égrenés en service intérieur ;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

21. Le graphique 1 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2001. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont légèrement moins bons en 2014 qu'en 2013 (puisqu'ils sont passés de 95,7% en 2013 à 94,7% en 2014). bpost obtient toutefois le deuxième meilleur score enregistré jusqu'ici.

Graphique 1 : Délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire de 2001 à 2014



22. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹² illustrés par le graphique 1 que 94,7% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 98,9% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2.
23. bpost atteint l'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui stipule qu'au moins 93% des envois intérieurs doivent être distribués dans un délai de J+1, et qu'au moins 97 % doivent être distribués dans un délai de J +2. Par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

24. [CONFIDENTIEL]

25. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : [CONFIDENTIEL]

¹² Rapport Spectos de 2014 à l'IBPT via bpost

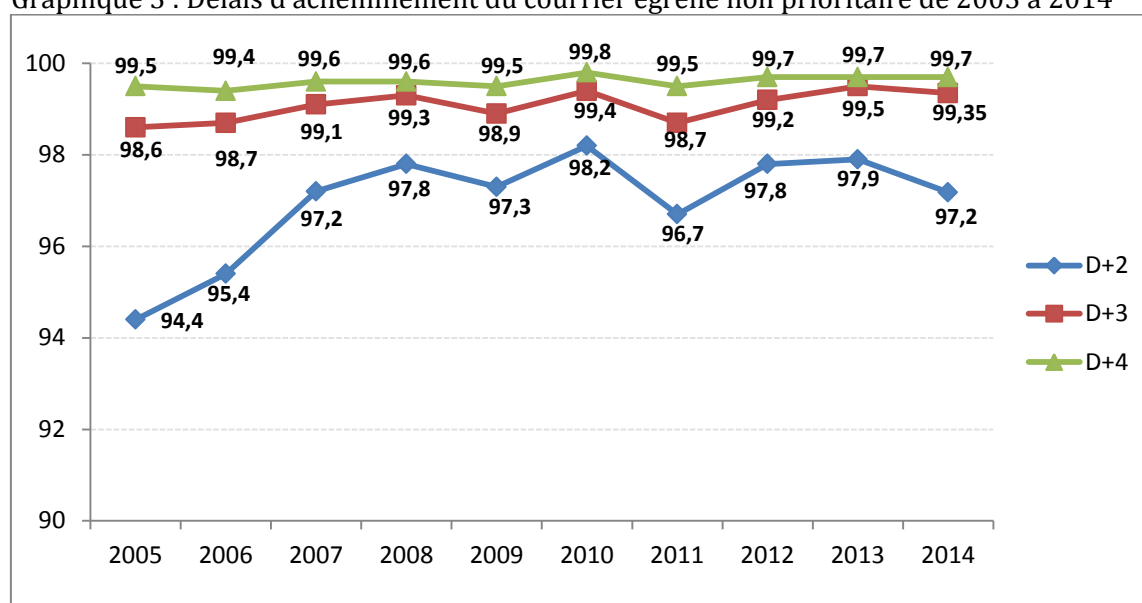
26. bpost doit en outre se conformer également à l'article 6 du cinquième contrat de gestion portant sur les objectifs pour le courrier égrené prioritaire :
- au moins 95% doit être distribué dans un délai de J+1 ;
 - au moins 97% doit être distribué dans un délai de J+2.

L'IBPT constate que cet objectif n'est pas respecté et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau. Conformément à l'article 63 du contrat de gestion, aucune sanction n'est prévue dans le cinquième contrat de gestion.

4.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

27. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2003. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont légèrement moins bons en 2014 qu'en 2013 (puisqu'ils sont passés de 97,9% en 2013 à 97,2% en 2014).

Graphique 3 : Délais d'acheminement du courrier égrené non prioritaire de 2003 à 2014



28. Il ressort du graphique 3 que 97,2% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+2 et que 99,4% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+3. Contrairement au courrier égrené prioritaire, aucun objectif de qualité spécifique n'a été fixé dans la loi ici.

29. [CONFIDENTIEL]

Graphique 4 : [CONFIDENTIEL]

30. Enfin, selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost doit atteindre l'objectif suivant concernant le courrier égrené non prioritaire :

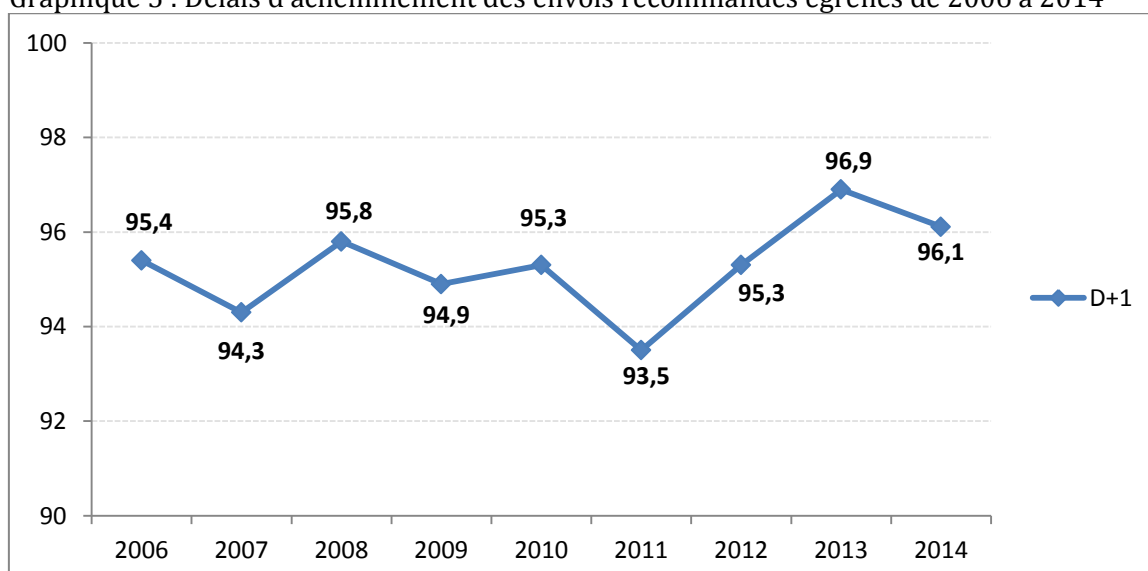
- au moins 95% doit être distribué dans un délai de J+2 ;
- au moins 97% doit être distribué dans un délai de J+3.

L'IBPT constate que cette obligation a été respectée.

4.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

31. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole¹³. Il s'agit d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres.
32. Conformément au protocole, l'IBPT contraint bpost à faire tester, par un bureau d'études indépendant, un échantillon de minimum 100 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.¹⁴ bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.
33. Le graphique 5 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont légèrement moins bons en 2014 qu'en 2013 (puisqu'ils sont passés de 96,9% en 2013 à 96,1% en 2014). Il s'agit par contre du deuxième meilleur résultat enregistré jusqu'ici.

Graphique 5 : Délais d'acheminement des envois recommandés égrenés de 2006 à 2014



34. [CONFIDENTIEL]

Graphique 6 : [CONFIDENTIEL]

35. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost doit en outre également s'engager à distribuer les envois recommandés égrenés conformément aux objectifs suivants :
 - au moins 95% doit être distribué dans un délai de J+1 ;
 - au moins 97% doit être distribué dans un délai de J+2.L'IBPT constate que cet objectif a été respecté.

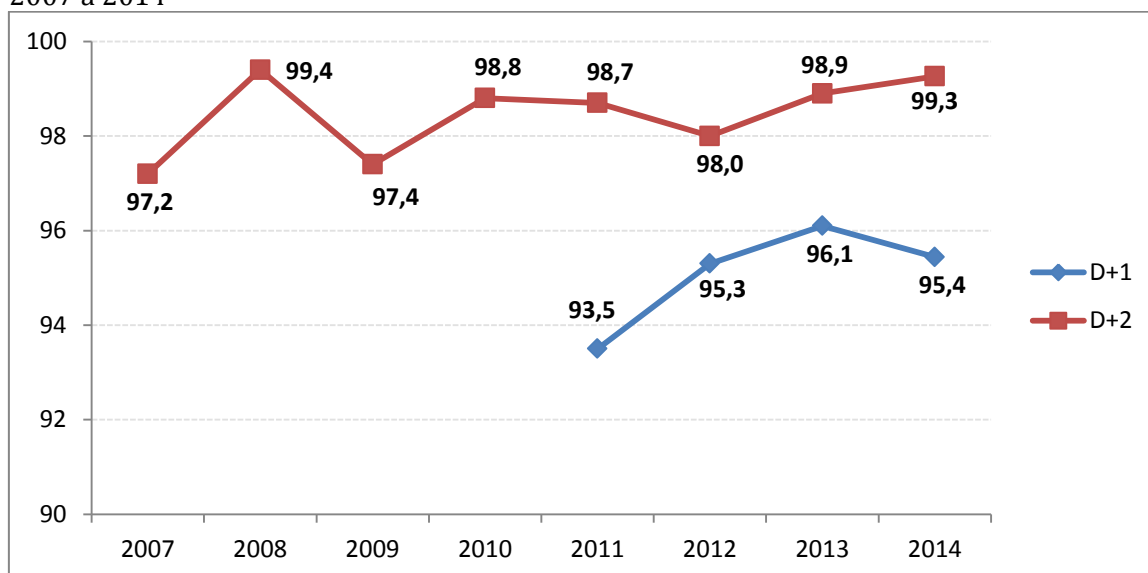
¹³ Voir note de bas de page 5.

¹⁴ À partir de juin 2015, ce nombre a été porté à 310 envois recommandés test par an afin de réduire l'intervalle de fiabilité.

4.4. Les colis postaux égrenés intérieurs

36. bpost mesure les colis postaux égrenés intérieurs selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l'IBPT concernant les colis postaux égrenés intérieurs.
37. Tout comme les délais d'acheminement des envois recommandés égrenés, ceux des colis égrenés sont également contrôlés par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues du système de code-barres interne de la poste belge et se basant sur les données internes mises à disposition dans le cadre du système « Track&Trace » pour les colis postaux.
38. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2007. Les résultats de bpost pour les colis postaux prioritaires en 2014 sont légèrement moins bons qu'en 2013 (puisqu'ils sont passés de 96,1% à 95,4%). Pour ce qui est des colis postaux non prioritaires, les résultats sont en revanche meilleurs qu'en 2013 (puisqu'ils sont passés de 98,9% à 99,3%).

Graphique 7 : Délais d'acheminement des colis postaux prioritaires et non prioritaires de 2007 à 2014



39. [CONFIDENTIEL]

Graphique 8 : [CONFIDENTIEL]

40. [CONFIDENTIEL]

Graphique 9 : [CONFIDENTIEL]

41. Conformément au protocole, bpost a l'obligation de faire tester, par un bureau d'étude indépendant, un échantillon de minimum 100 colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.¹⁵ bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.

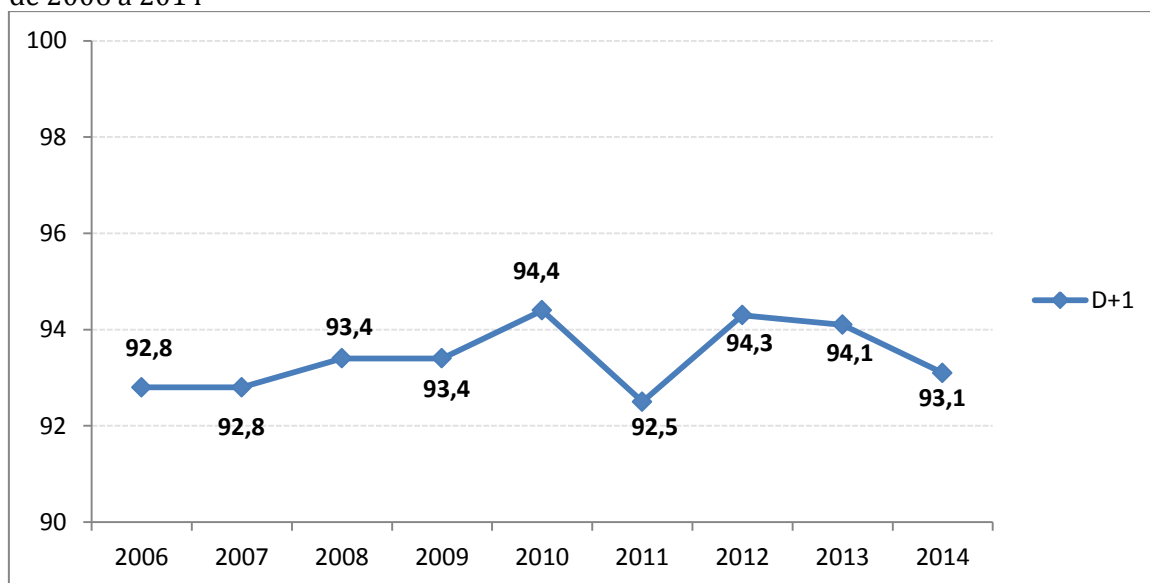
¹⁵ À partir de juin 2015, ce nombre a été porté à 400 envois test par an afin de réduire l'intervalle de fiabilité.

42. En 2014, 298 colis test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Depuis la recommandation de l'IBPT de 2011, bpost remplit cette obligation d'envoyer au minimum 100 colis test, comme prescrit dans le protocole, et de les répartir proportionnellement entre les colis postaux à contrôler, à savoir LLS, bpack 24H, bpack secur et bpack pay@home.
43. En ce qui concerne les envois test avec l'objectif de qualité J+2, 100% des envois test ont été distribués à temps. Le résultat du test correspond au résultat interne de bpost qui est de 99,26%. Pour les envois test avec l'objectif de qualité Jour + 1, 93,8% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 95,4%. Le résultat des tests est donc inférieur de 1,6 points de pourcentage au résultat interne de bpost, mais la différence n'est pas significative.

4.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

44. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Ce graphique permet de constater que le résultat de bpost pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire est légèrement moins bon en 2014 qu'en 2013 (de 94,1% en 2013 à 93,1% en 2014).

Graphique 10 : Délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire de 2006 à 2014



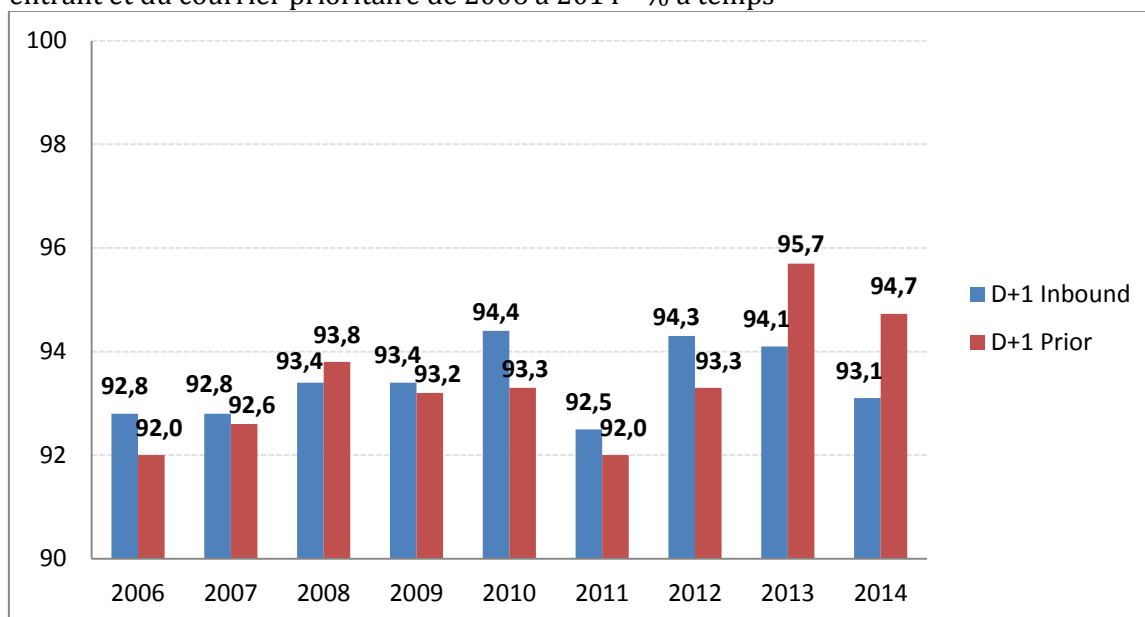
45. L'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, stipule qu'au moins 93% du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire doit être distribué dans un délai de J+1. bpost atteint ces objectifs de justesse. Le régime de sanction de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 n'est par conséquent pas d'application.

46. [CONFIDENTIEL]

Graphique 11 : [CONFIDENTIEL]

47. Le graphique 12 ci-dessous montre dans quelle mesure il existe des délais d'acheminement identiques pour le courrier intérieur prioritaire et pour les envois internationaux prioritaires entrants. Pour l'année 2014, la différence de résultat entre les deux services est aussi grande que l'an dernier, avec une différence de 1,6 points de pourcentage. L'IBPT suit ce point et se concertera avec bpost dans le but de détecter la cause de cette différence.

Graphique 12 : Comparaison entre les délais d'acheminement du courrier prioritaire entrant et du courrier prioritaire de 2006 à 2014 - % à temps



48. Enfin, bpost doit se conformer à l'article 6 du cinquième contrat de gestion portant sur les objectifs pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire :

- au moins 95% doit être distribué dans un délai de J+1 ;
- au moins 97% doit être distribué dans un délai de J+2.

L'IBPT constate que cet objectif n'est pas respecté et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau. Conformément à l'article 63 du contrat de gestion, aucune sanction n'est prévue dans le cinquième contrat de gestion.

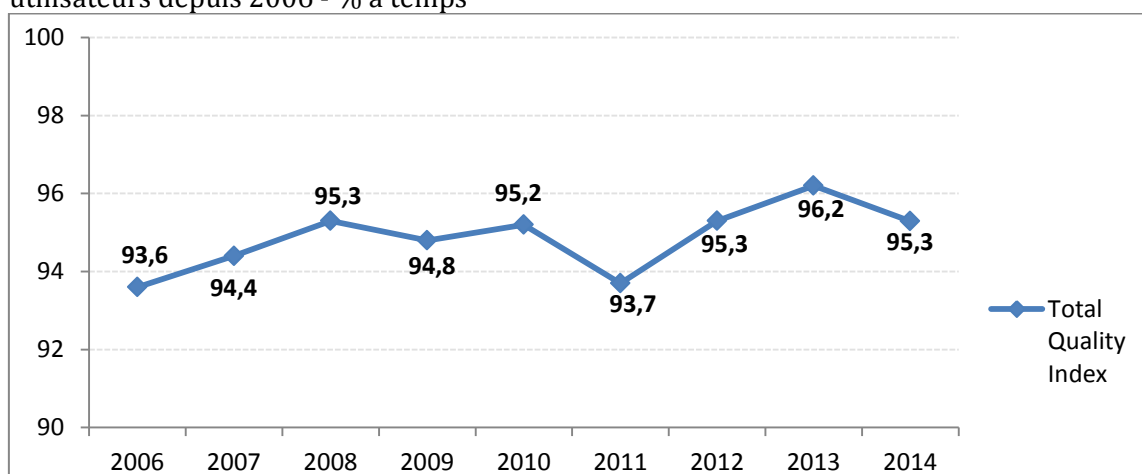
4.6. L'indice de qualité moyenne réalisée pour l'année 2014

49. La qualité moyenne réalisée (QMR) est l'indice permettant de calculer le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné aux petits utilisateurs. Conformément à l'article 5 du cinquième contrat de gestion, ce panier des petits utilisateurs se compose des éléments suivants, avec mention de la part de chaque service postal dans ce panier :

Category	Weighing 2014	Results 2014	Target
Prior D+1	51,83 %	94,73 %	
Non-prior D+2	30,10 %	97,18 %	
Inbound D+1	13,04 %	93,10 %	
Registered D+1	4,21 %	96,11 %	
Parcels D+1	0,80 %	95,37 %	
Parcels D+2	0,00 % ¹⁶	99,48 %	
Total	100,00 %	95,29 %	

50. Le Graphique 13 montre une baisse de la qualité moyenne réalisée en 2014 (qui est passée de 96,2% en 2013 à 95,3% en 2014). Le résultat de 2014 reste toutefois le deuxième meilleur score enregistré jusqu'ici. L'IBPT compte sur le fait que bpost parviendra à faire remonter son score en se concentrant sur la marge de progression qui existe pour certains produits.

Graphique 13 : Résultats de l'indice de la qualité moyenne réalisée pour le panier des petits utilisateurs depuis 2006 - % à temps



51. bpost respecte le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux faisant partie du service universel, avec 95,29% des envois distribués à temps, alors que le cinquième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

¹⁶ Après finalisation.

52. Conformément au cadre réglementaire¹⁷, bpost obtient un bonus de qualité dès que le résultat de qualité moyenne réalisée dépasse 90%. Conformément à la formule¹⁸, ce bonus de qualité s'élève à 2,80% pour l'année 2014. bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,80% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. Cette marge a été portée en compte dans l'analyse de l'IBPT portant sur la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2016.¹⁹

5. Évaluation du plan d'action 2013/2014 suite aux résultats de 2014

53. Il ressort des résultats de 2014 que les mesures ci-dessous, prises à la suite de l'étude de qualité 2013, ont un succès variable. En 2013 et en 2014, les mesures correctrices suivantes ont été prises.
54. Concrètement, les quinze actions suivantes ont été entreprises en 2013 et 2014, regroupées autour de 3 axes, dans le but d'améliorer la qualité des délais d'acheminement :
- En 2013, bpost a entrepris les cinq actions suivantes en vue d'améliorer la qualité :
 - la révision de l'approche LEAN via le concept « Kaizen », à savoir le concept de l'amélioration continue ;
 - l'analyse détaillée par trimestre d'une plainte externe et l'implémentation d'un plan d'action approprié ;
 - la mise en œuvre d'un plan d'action concret visant à minimiser l'impact sur la qualité pendant les processus de réorganisation ;
 - une analyse détaillée d'importantes plaintes internes ;
 - élaboration d'un plan d'action en vue de réduire l'impact de l'hiver sur la qualité.
 - En 2013, bpost a entrepris les actions suivantes en matière de gestion du personnel :
 - améliorer la stabilité au sein de l'organisation en réduisant le taux de rotation ;
 - appliquer des mesures disciplinaires de façon cohérente, en particulier dans les cas ayant un impact sur la qualité ;
 - prévoir des moyens humains suffisants ;
 - promouvoir l'initiative « B.people » au sein de l'organisation ;
 - travailler continuellement au climat social, notamment via la charte sociale.

¹⁷ Article 31 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

¹⁸ $QB = (QMR-90)^2 / 1000$, c'est-à-dire $(95,29-90)^2 / 1000 = 2,80\%$

¹⁹ Voir la Décision du Conseil de l'IBPT du 21 septembre 2015 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost des tarifs pleins à la pièce pour l'année 2016

- Les points d'actions suivants ont été ajoutés en 2014 et concernent également 2015 :
 - management focus sur la satisfaction de la clientèle en vue de réduire le nombre de plaintes ;
 - l'introduction de plans d'action estivaux pour une meilleure formation et un meilleur accompagnement des étudiants jobistes.
 - bpost-strategy : « closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door » ;
 - la prise d'initiatives pour une amélioration structurelle des processus de levée, de tri, de transport et de distribution
 - l'intégration de *Last Mile units* chez les panélistes/destinataires dans le système de mesure, pour le courrier égrené prioritaire tant intérieur qu'international.

55. Outre les 15 mesures précitées, les huit nouvelles initiatives suivantes ont été prises en 2014 :

- feedback mensuel concernant les points cruciaux à améliorer du « *Process Core Team* » de la distribution ;
- installation d'un processus de plaintes intégré, constitué des éléments suivants :
 - Chaque plainte est abordée avec le facteur concerné ;
 - Si plus de 3 plaintes sont déposées par mois et par facteur (ou 2x2 plaintes par mois et par facteur), un processus d'amélioration est convenu avec le facteur concerné ;
- Les plaintes sont toujours analysées lors des réunions opérationnelles ;
- il est tenu compte des plaintes lors de la formation et de l'évaluation des collaborateurs ;
- si le client est absent lorsque le facteur sonne à la porte avec un colis ou un envoi recommandé, le facteur laisse un message mentionnant l'heure exacte de son passage ;
- développement et communication de règles claires relatives à l'acceptation de plaintes ;
- suivi de plaintes refusées sans fondement ;
- implémentation d'un plan de vacances par plateforme opérationnelle, suivi par le manager de distribution ;
- réunions régulières du groupe de pilotage avec la participation des process managers et des managers de distribution.

6. Recommandations de l'IBPT

56. L'IBPT propose trois actions suite au contrôle de qualité 2014. Premièrement, l'IBPT demande à bpost de procéder à une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs, comme prévu à l'article 5 du contrat de gestion, afin d'utiliser ces chiffres pour le contrôle de qualité 2015.
57. Deuxièmement, l'IBPT souhaite que le protocole conclu entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés intérieurs soit strictement respecté. Le protocole actuel stipule un minimum de 100 envois test.
58. Enfin, l'IBPT souligne que le courrier transfrontière prioritaire entrant obtient un moins bon score que le courrier intérieur prioritaire. Selon l'article 34, 2°, b), les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les deux services. bpost doit également fournir des efforts pour éliminer les disparités entre les deux services.

7. Conclusion

59. L'IBPT constate que bpost respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et le courrier égrené prioritaire entrant, conformément à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, étant donné que 93% du courrier égrené prioritaire et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire a été distribué à temps.
60. bpost atteint également son objectif du cinquième contrat de gestion en matière de délais d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur, étant donné que 95,29% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.
61. En examinant les chiffres concernant la qualité par service postal, nous constatons toutefois que pour le courrier égrené intérieur prioritaire et les envois internationaux prioritaires entrants, la limite de qualité de 95% n'a pas été atteinte. Conformément à l'article 6 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas.

8. Voies de recours

Conformément à l'article 2, § 1er, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert, 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'IBPT publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

Annexe : événements de force majeure²⁰

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
Manifestation syndicale intersectorielle à l'échelle nationale	6/11/2014	Royaume	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	6/11/2014 7/11/2014	Accord de neutralisation
Grève tournante intersectorielle à l'échelle provinciale	24/11/2014	Anvers Limbourg Hainaut Luxembourg	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	24/11/2014 25/11/2014	Accord de neutralisation
Grève tournante intersectorielle à l'échelle provinciale	1/12/2014	Liège Namur Flandre orientale Flandre occidentale	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	1/12/2014 2/12/2014	Accord de neutralisation
Grève tournante intersectorielle à l'échelle provinciale	8/12/2014	Brabant flamand Brabant Wallon	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	8/12/2014 9/12/2014	Accord de neutralisation
Grève tournante intersectorielle à l'échelle nationale	15/12/2014	Royaume	Courriers test prioritaires Courriers test non prioritaires Envois recommandés Colis postaux	15/12/2014 16/12/2014	Accord de neutralisation (excepté pour les courriers test non prioritaires)
Panne de courant	16/12/2014	Royaume	Courriers test prioritaires Courriers test non prioritaires Envois recommandés Colis postaux	17/12/2014	Refus de neutralisation

²⁰ L'IBPT a communiqué son avis par écrit à bpost en date du 12 juin 2015.