



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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 13 JANVIER 2016
CONCERNANT
L'AUDIT DE SUIVI PAR L'IBPT DU SYSTÈME DE MESURE EXTERNE BELEX
DE BPOST POUR LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU
COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE ET
DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE AINSI QUE
DU SYSTÈME DE MESURE INTERNE DE BPOST POUR LES ENVOIS
RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS ET
LES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION DU MARCHÉ	3
1.1. CADRE JURIDIQUE DE CE MARCHÉ	3
1.2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU MARCHÉ D'AUDIT	3
1.2.1. LE SYSTÈME DE MESURE EXTERNE BELEX POUR LE COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE ET NON PRIORITAIRE .	4
1.2.2. LE SYSTÈME DE MESURE INTERNE POUR LES ENVOIS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS ET LES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR.....	4
2. LES CONSTATATIONS DE L'AUDIT DE SUIVI.....	5
3. RÉSULTAT DE L'AUDIT DE SUIVI.....	6
4. CONCLUSION.....	6

1. DESCRIPTION DU MARCHÉ

1.1. Cadre juridique de ce marché

Conformément au contrat de gestion et à la législation secondaire (l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991), l'IBPT contrôle les instruments de mesure ci-dessous, utilisés pour mesurer les délais d'acheminement des quatre services suivants, qui font partie du 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.

Les instruments de mesure à contrôler trouvent leur origine dans le cadre légal relatif au secteur postal et plus spécifiquement dans les articles suivants :

- l'article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ;
- les articles 32 et 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 ;
- l'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public.

Les délais d'acheminement sont mesurés afin de vérifier que les utilisateurs postaux ont accès à un service de qualité, régulier et fiable. La mesure des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire est même une obligation européenne.¹ Cet instrument doit contribuer à faire en sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

1.2. Description détaillée du marché d'audit

L'IBPT a fait procéder à un audit de suivi par PwC Réviseurs d'entreprises Belgique sur les points en suspens de l'audit initial.² ³ Cet audit initial portait sur les deux systèmes de mesure suivants de bpost :

- le système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire ;
- le système de mesure interne de bpost pour les envois recommandés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur.

¹ Article 16 de la Directive postale 97/67/CE, telle que modifiée par la Directive 2008/6/CE

² Livré le 30 septembre 2013

³ Voir à ce sujet la Communication du Conseil de l'IBPT du 4 février 2014 concernant l'audit par l'IBPT du système de mesure externe BELEX de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire ainsi que du système de mesure interne de bpost pour les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

1.2.1. Le système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené prioritaire et non prioritaire

Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme CEN EN 13850⁴ pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508⁵ pour les envois non prioritaires d'autre part.

Le contrôle des services susmentionnés est réalisé par le bureau d'étude de marché externe « Spectos GmbH », situé en Allemagne à Dresden. En 2011, bpost a attribué ce marché par adjudication publique au bureau d'étude Spectos.⁶ Spectos a commencé à mesurer tant les envois prioritaires que non prioritaires dès le 1er mars 2012. Ce système de mesure s'intitule « système de mesure BELEX ».

Le système de mesure BELEX se base sur la norme européenne EN 13850 pour les envois prioritaires et sur la norme EN 14508 pour les envois non prioritaires. Le système de mesure BELEX fonctionne sur la base de l'envoi de courriers test par des collaborateurs à l'enquête. Ces courriers test doivent être représentatifs des flux postaux réels de bpost. Ils permettent de calculer le nombre d'envois traités à temps, soit un jour après le dépôt de la lettre avant l'heure de la dernière levée pour les lettres prioritaires, et deux jours pour les lettres non prioritaires.

L'audit initial a vérifié la conformité du système de mesure aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508. L'étude « real mail »⁷, réalisée par bpost en 2010, a également été vérifiée.

L'audit initial a notamment vérifié les éléments suivants :

- le projet statistique ;
- la méthodologie utilisée ;
- l'étude « real mail » ;
- les résultats ;
- l'audit du panel, y compris les instructions données aux collaborateurs à l'enquête ;
- les contrôles de qualité internes.

1.2.2. Le système de mesure interne pour les envois recommandés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur

Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré selon une méthode définie entre l'IBPT et bpost. Cette méthode a été fixée dans un protocole.⁸

Contrairement au système de mesure externe (voir point 1.2.1), la mesure des délais d'acheminement ne se base pas sur des envois test représentatifs, mais bien sur des données

⁴ 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 »

⁵ 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 »

⁶ Le contrat de Spectos (à l'origine pour trois ans) permettait une prolongation de deux fois un an. Une nouvelle soumission à un appel d'offres est lancée pour un nouveau contrat qui doit débuter le 01/03/2017.

⁷ Une analyse des flux postaux réels et de leurs caractéristiques visant à garantir que l'échantillon sous-jacent s'approche le plus possible de la réalité.

⁸ 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.

provenant des flux postaux réels. La mesure se fait à l'aide des codes-barres figurant sur les colis et les envois recommandés. La mesure se base concrètement sur une comparaison entre la date de dépôt et la date de distribution, en scannant le code-barres sur les colis égrenés et les envois recommandés. La mesure se rapporte aux envois égrenés déposés au guichet d'un bureau de poste ou d'un point de service postal.

Le système de mesure utilise les données des outils informatiques internes de bpost, notamment le système « track and trace » que bpost utilise pour scanner les colis et les envois recommandés entrants et sortants.

Un protocole définissant ce système de mesure a été conclu en novembre 2006 entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur, sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion.⁹

Ce protocole est axé autour des six éléments suivants :

- le scan au moment du dépôt ;
- le scan au moment de la distribution ;
- le contrôle des résultats ;
- la vérification via des envois test ;
- la méthode correspondra au rapport technique du CEN repris ci-dessous portant la référence TR 1547210 ;
- le rapportage.

L'audit initial avait pour objectif de vérifier la conformité du système de mesure par rapport au rapport technique européen du CEN portant la référence TR 15472 (« Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system ») d'une part et le respect des obligations concernant le protocole d'autre part.

2. LES CONSTATATIONS DE L'AUDIT DE SUIVI

L'IBPT a fait procéder à un audit de suivi par PwC Réviseurs d'entreprises Belgique sur les points en suspens de l'audit initial.¹¹ Cet audit de suivi a été réalisé entre décembre 2014 et mai 2015. La portée de l'audit de suivi est brièvement décrite ci-dessous. Les tâches de suivi suivantes ont été effectuées :

- Constatation 1 : audit de l'étude « real mail » ;
- Constatation 2 : vérification matérielle de la part en pourcentage du timbre de Noël ;
- Constatation 3 : vérification matérielle des directives au panel ;
- Constatation 4 : vérification matérielle du contrôle de qualité pour la production « rest mail » ;
- Constatation 5 : vérification du canal d'induction pour la distribution des courriers test ;
- Constatation 7 : vérification du planning de l'implémentation du nouveau système IT pour le contrôle des colis et des recommandés ;
- Constatation 9 : vérification matérielle du rapportage du système track&trace ;
- Constatation 10 : vérification matérielle du rapportage des résultats des envois test ;

⁹ La mise à jour de ce protocole, basée sur le 6e contrat de gestion, est actuellement en cours et sera finalisée début 2016.

¹⁰ « Postal services - Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system »

¹¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 4 février 2014 concernant l'audit par l'IBPT du système de mesure externe BELEX de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire ainsi que du système de mesure interne de bpost pour les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs

- Constatation 11 : vérification matérielle du rapportage à l'IBPT ;
- Constatation 12 : vérification de la conformité de la charge de travail des panélistes ;
- Constatation 13 : vérification de l'impossibilité de créer des codes-barres uniques.

3. RÉSULTAT DE L'AUDIT DE SUIVI

L'audit initial a conclu que les processus de bpost ne correspondaient pas complètement sur certains points aux exigences définies dans les normes européennes ou le protocole.

Un plan d'action a été ensuite établi par bpost pour chacune de ces constatations afin de prendre des mesures correctives.

Pour la majorité des points en suspens, bpost avait ensuite formulé des plans d'action répondant aux recommandations de PwC, mais une vérification supplémentaire était encore nécessaire pour certains points en suspens, afin de pouvoir vérifier si la mesure adoptée suffisait.

L'audit de suivi a indiqué que quelques mesures prises par bpost devaient encore être réglées plus en détail afin d'être complètement conformes aux normes CEN et au protocole. Ces mesures ont été adaptées, via une concertation entre l'IBPT et bpost, ce qui fait qu'elles sont désormais complètement conformes aux normes CEN et au protocole selon l'IBPT.

4. CONCLUSION

L'IBPT conclut que ce cycle d'audit peut être considéré comme clôturé moyennant une implémentation correcte des points d'action convenus entre l'IBPT et bpost.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil