



I B P T

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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 8 JANVIER 2019
CONCERNANT
L'AUDIT DES SYSTÈMES DE MESURE INTERNES ET EXTERNES DE BPOST
POUR LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Descriptif de la mission	3
1.1	Cadre juridique de cette mission.....	3
1.2	Description détaillée de la mission d'audit.....	3
1.2.1	<i>Système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené prioritaire et non prioritaire.....</i>	<i>3</i>
1.2.2	<i>Système de mesure interne pour les envois recommandés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur</i>	<i>4</i>
2.	Constatations de l'audit.....	5
3.	Conclusion.....	6

1. Descriptif de la mission

1.1 Cadre juridique de cette mission

1. Conformément au cinquième contrat de gestion et à la législation secondaire (art. 34 de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991)¹, 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.
2. 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 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.
3. 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 européenne². Cet instrument doit contribuer à faire en sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

1.2 Description détaillée de la mission d'audit

4. L'IBPT a fait procéder à un audit triennal des systèmes de mesure par « PwC réviseurs d'entreprises Belgique ». Cet audit a eu lieu de juin 2018 à novembre 2018. Celui-ci 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.

1.2.1 Système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené prioritaire et non prioritaire

5. Conformément au cinquième contrat de gestion et à la législation secondaire, le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme CEN EN 13850³ pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508⁴ pour les envois non prioritaires d'autre part.

¹ Titre complet : 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

² Article 16 de la directive postale 97/67/CE, telle que modifiée par la directive 2008/6/CE

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 »

6. Le contrôle des services susmentionnés est réalisé par le bureau d'étude de marché externe « Spectos GmbH », situé en Allemagne à Dresden. En 2017, bpost a attribué ce marché par adjudication publique au bureau d'étude Spectos. Spectos a commencé à mesurer tant les envois prioritaires que non prioritaires dès le 1^{er} mars 2012. Ce système de mesure s'intitule « système de mesure BELEX ».
7. 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 de test par des collaborateurs à l'enquête. Ces courriers de 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.
8. Cet audit vérifie la conformité du système de mesure aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508. L'étude « real mail »⁵, qui doit être réalisée par bpost tous les deux ans, a également été vérifiée.
9. L'audit 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 Système de mesure interne pour les envois recommandés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur

10. Conformément au cinquième contrat de gestion et à la législation secondaire, le respect des délais d'acheminement est mesuré selon une méthode définie entre l'IBPT et bpost. Cette méthode a été fixée dans un protocole⁶.
11. Contrairement au système de mesure externe (voir point 1.2.1), la mesure des délais d'acheminement ne se base pas sur des envois tests représentatifs, mais bien sur des données 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.

⁵ 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.

⁶ Protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur.

12. Le système de mesure utilise les données des outils informatiques internes de bpost, notamment le système « track and trace » que bpost utilise pour scanner le dépôt et la distribution des colis et envois recommandés.
13. Un protocole définissant ce système de mesure a été conclu en juin 2018 entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur, sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion.
14. Ce protocole est axé autour des sept éléments suivants :
 - le scan au moment du dépôt ;
 - le scan au moment de la distribution ;
 - le contrôle des résultats ;
 - la vérification via des envois tests ;
 - la méthode correspondra au rapport technique du CEN repris ci-dessous portant la référence TR 15472 ;
 - les événements de force majeure ;
 - le reporting.
15. L'audit a pour objectif de vérifier si le système de mesure est conforme 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 si les obligations concernant le protocole ont été respectées d'autre part.

2. Constatations de l'audit

16. L'audit conclut que les processus de bpost ne correspondent pas complètement pour certains points aux exigences définies dans les normes européennes ou le protocole.
17. Les points en suspens suivants ont été constatés :
 - *Formalisation insuffisante de l'étude « real-mail » et du projet statistique ;*
 - *Formalisation insuffisante de la validation des données effectuée ;*
 - *Les exigences du projet statistique n'ont pas été respectées ;*
 - *Les exigences en matière de charge de travail du panel n'ont pas été respectées ;*
 - *Le reporting des résultats n'était pas conforme au CEN 15472 ;*
 - *Il y a une augmentation du risque d'identification du panéliste ;*
 - *Aucune preuve disponible du contrôle effectué pour atteindre les objectifs définis dans le projet statistique et aucune preuve disponible du contrôle de la performance du panel ;*
 - *Aucun audit annuel effectué sur le système « track and trace » et le calcul du temps de transit ;*
 - *Aucune preuve disponible des procédures IT mises en œuvre pour assurer l'intégrité des données du système de « track and trace » interne.*
18. Pour chacune des constatations, l'IBPT a demandé à bpost d'établir un plan d'action à court terme pour adopter des mesures correctrices.

3. Conclusion

19. L'IBPT suivra le plan d'action de bpost concernant les constatations de l'audit et établira, si nécessaire, un audit de suivi pour veiller à l'implémentation correcte du plan d'action.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil