

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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 MARS 2014
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2012 DU
COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE, DU COURRIER ÉGRENÉ
INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE, DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS
RECOMMANDÉS INTÉRIEURS, DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS
ET DE LA POSTE AUX LETTRES ÉGRENÉE TRANSFRONTIÈRE ENTRANTE
PRIORITAIRE**

TABLE DES MATIERES

1. OBJET.....	3
2. RÉTROACTES.....	3
3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	4
3.1. BASE LÉGALE.....	4
3.2. CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	5
3.2.1. <i>Le courrier égrené intérieur prioritaire.....</i>	6
3.2.2. <i>Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....</i>	9
3.2.3. <i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.....</i>	11
3.2.4. <i>Les colis postaux égrenés intérieurs.....</i>	13
3.2.5. <i>Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.....</i>	17
3.2.6. <i>L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2012.....</i>	19
3.2.7. <i>Régime de sanction.....</i>	20
3.2.8. <i>Évaluation du plan d'action 2011/2012 suite aux résultats de 2012.....</i>	21
3.2.9. <i>Entretien avec bpost sur les résultats de 2012.....</i>	22
4. MESURES PRISES PAR L'IBPT.....	23
4.1. REPONDÉRATION DU PANIER DES PETITS UTILISATEURS PAR BPOST.....	23
4.2. OBLIGATION DE RAPPORTAGE SPÉCIFIQUE DE BPOST CONCERNANT LA MESURE BELEX ET LES ENVOIS TEST POUR LES COLIS ET ENVOIS RECOMMANDÉS.....	23
4.3. AUDIT DES SYSTÈMES DE MESURE.....	23
5. CONCLUSION.....	24
VOIES DE RECOURS.....	25

1. OBJET

1. La présente décision vise l'application des articles 32 et 34, 2°, de l'arrêté royal 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 postaux égrenés recommandés intérieurs ;
 - les colis postaux de courrier égrené intérieur ;
 - la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante 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 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.
3. L'article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public prévoit également un même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT. En principe, le quatrième contrat de gestion a expiré le 23 septembre 2010, mais il a été prolongé à la même date jusqu'à l'entrée en vigueur du cinquième contrat de gestion. Le cinquième contrat de gestion, entré en vigueur le 1er janvier 2013, comprend les mêmes obligations en matière de délais d'acheminement que le quatrième.

2. RÉTROACTES

4. La présente décision se fonde sur les documents suivants :
 - les résultats de l'étude BELEX pour les envois « Prior » et « Non-prior » effectués par « GfK » jusqu'au mois de février 2012 et par « Spectos » à partir du mois de mars 2012 pour le compte de bpost. Bpost a transmis le rapport annuel à l'IBPT via e-mail ;
 - la lettre de l'IPC sur le contrôle, basé sur le système de mesures « UNEX », des délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant ;
 - les tableaux de bpost concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et des colis recommandés y compris la liste des envois test en question ;
 - la présentation Power Point de bpost concernant « Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction » ;
 - la réponse de bpost à notre question concernant la repondération du panier des petits utilisateurs.
5. La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2012 lors d'un entretien avec l'IBPT en 2013.
6. Le 11 février 2014, le Conseil de l'IBPT a approuvé un projet de décision. Ce projet de décision a été envoyé par un courrier daté du 20 février 2014 à bpost afin de vérifier quelles données sont confidentielles ou relèvent du secret des affaires.
7. Le 3 mars 2014, bpost a indiqué que le projet ne contenait pas d'éléments confidentiels.

3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

3.1. 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 à fournir à l'IBPT par le prestataire du service universel 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 fait l'objet d'un contrôle une fois par an par l'IBPT.
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 un panier des petits utilisateurs composé comme suit :
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Prior » ;
 - envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené transfrontière prioritaire entrant jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non Prior » ;
 - les colis postaux de courrier égrené intérieur.
10. Cet article stipule également que chaque année, il est donné une indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs en concertation entre le prestataire du service postal universel et l'IBPT. Les délais d'acheminement sont de Jour + 1 pour les trois premiers services postaux et de Jour + 2 pour les deux derniers services postaux. Pour chaque service postal du panier des petits utilisateurs, le pourcentage des envois égrenés est mesuré pour lesquels les délais d'envoi susmentionnés ont été réalisés (en d'autres termes, le pourcentage d'envois qui sont remis à temps).
11. Le respect de ces délais est mesuré comme suit :
 - Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Prior » est mesuré selon la norme CEN EN 13850 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené ». La mesure du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT.
 - Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur affranchi au tarif « Non-prior » est mesuré selon la norme CEN EN 14508 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel non prioritaire ». La mesure du respect des délais est ici aussi effectuée sous le contrôle de l'IBPT.
 - Pour mesurer le respect des délais d'acheminement des envois de correspondance transfrontière entrants, bpost utilise la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.
 - Pour les autres services postaux qui forment le panier des petits utilisateurs, la méthode de mesure est déterminée par l'IBPT en concertation avec le prestataire du service universel.
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 soit distribué 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 :
- au moins 90 % des envois domestiques dans le délai de Jour + 1 et au moins 97 % dans le délai de Jour + 2 ;
 - dès que les envois de correspondance transfrontière entrants arrivent au bureau d'échange, les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les envois internationaux prioritaires entrants que pour les envois nationaux.
14. Les articles 8 et 9 de 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 prévoient un régime de sanction en cas de non-respect par le prestataire du service universel des délais d'acheminement prévus à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991. 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.
15. L'article 16 du quatrième 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.

3.2. Contrôle des délais d'acheminement

16. Le quatrième 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 la norme CEN EN 13850¹ pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508² pour les envois non prioritaires d'autre part.
17. Le contrôle des services susmentionnés est effectué, jusqu'au mois de février 2012, par « GfK Audimétrie ». Depuis mars 2012, ce marché est exécuté par le bureau d'études allemand Spectos, après l'attribution par adjudication publique de ce marché par bpost. Fin 2012, l'IBPT a en outre entamé l'exécution d'une mission d'audit auprès du nouveau bureau d'études Spectos via un auditeur externe, à savoir « PwC réviseurs d'entreprises ».
18. Le système de mesure des délais d'acheminement est financé par bpost. Ce système de mesure trouve ses origines à l'IBPT qui, de 1998 à 2001, a procédé lui-même au contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et l'a financé via un bureau d'étude de marché externe.

¹ Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire

² Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire

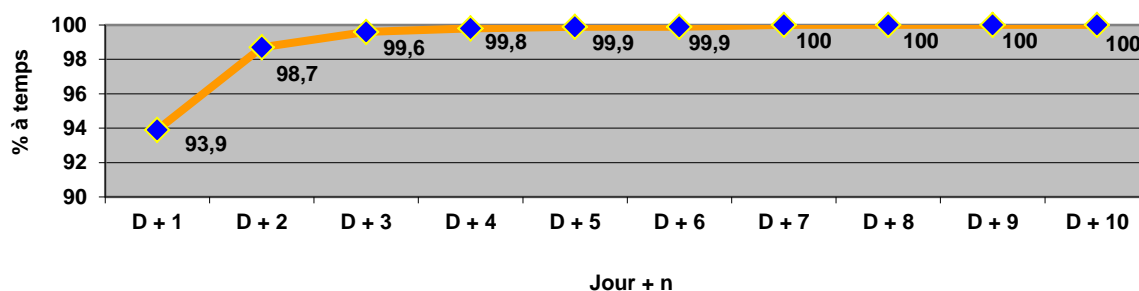
19. Pour le courrier transfrontière entrant, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost doit utiliser le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais l'étude même est réalisée par le bureau d'étude de marché externe TNS UK (Royaume-Uni) et IPSOS (Allemagne). Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année.
20. En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui forment le panier des petits utilisateurs, le contrat de gestion et la législation secondaire prévoient que la méthode de mesure doit être déterminée en concertation entre l'IBPT et bpost.
21. Par conséquent, deux protocoles ont été conclus par le passé afin de déterminer la méthode de mesure pour les colis et les envois recommandés, à savoir :
 - le 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 ;
 - le 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 postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.
22. Fin 2012, l'IBPT a entamé l'exécution d'une mission d'audit du protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité des envois postaux égrenés recommandés intérieurs et des colis postaux égrenés intérieurs via un auditeur externe, à savoir « PwC réviseurs d'entreprises ».
23. L'objectif de la mesure des délais d'acheminement est double: d'abord, mesurer le pourcentage des délais d'acheminement des cinq services et ensuite, publier les résultats de ce contrôle annuel.
24. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2011 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

3.2.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

25. Il ressort des résultats de l'étude BELEX³ du graphique 1 (« Prior ») que 93,90% du courrier égrené intérieur prioritaire a atteint sa destination dans le délai Jour + 1, et 98,7% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2. Bpost atteint donc 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 90 % des envois intérieurs doivent être distribués dans le délai J + 1, et qu'au moins 97 % doivent être distribués dans le délai J + 2.

³ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

GRAPHIQUE 1 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE - % CUMULATIF⁴



26. En 2012, huit jours d'induction ont été considérés comme des cas de force majeure, dont 7 jours d'induction à l'échelle nationale et 1 à l'échelle régionale.

27. En 2012, les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle nationale :

- les 30 et 31 janvier 2012, suite à la grève intersectorielle du 30 janvier 2012⁵ ;
- le 6 février 2012, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 3 février 2012⁶ ;
- les 14 et 15 novembre 2012, suite à la journée d'action européenne contre l'austérité du 14 novembre 2012⁷ ;
- les 7 et 10 décembre 2012, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 7 décembre⁸ ;

En 2012, le jour suivant a été neutralisé à l'échelle régionale :

- le 13 février 2012, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 13 février 2012 dans les provinces de Flandre occidentale et orientale.

28. Ces jours ont donc été neutralisés pour le calcul du résultat annuel de 2012 mentionné ci-dessus. L'IBPT a vérifié les faits mais n'a pas évalué l'opportunité. À compter de 2011, la nouvelle définition de « force majeure » est d'application. Celle-ci a été introduite à la demande de l'IBPT conformément à la décision de l'IBPT du 19 juin 2012⁹, où il est stipulé: « 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 ».

⁴ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

⁵ 2 jours mais uniquement pour les envois test qui doivent être levés le 30 janvier 2012 et remis le 31 janvier 2012

⁶ 1 jour mais uniquement pour les envois test qui doivent être levés le 6 février 2012

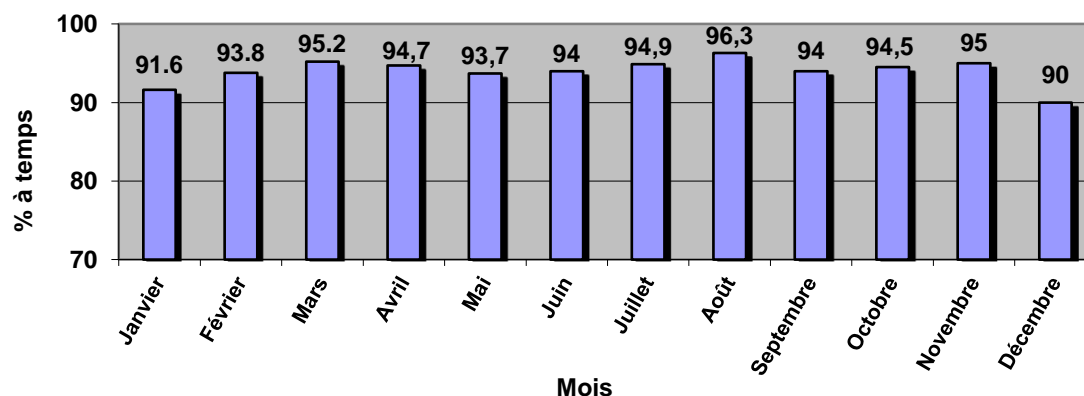
⁷ 2 jours soit tous les envois test avec les dates standard des 14 et 15 novembre 2012

⁸ 2 jours soit tous les envois test avec les dates standard des 7 et 10 décembre 2012

⁹ Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

29. Ci-dessous, le graphique des résultats mensuels de bpost montre que les efforts fournis par bpost pour garantir ses délais d'acheminement durant tous les mois de l'année ont porté leurs fruits. En 2012, au minimum 90% du courrier égrené intérieur prioritaire a été remis au destinataire dans le délai de Jour + 1, chaque mois, ce qui est conforme à l'article 144 quater, § 1er, qui stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée d'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 2 : RELEVÉ ANNUEL PRIOR PAR MOIS- % À TEMPS¹⁰



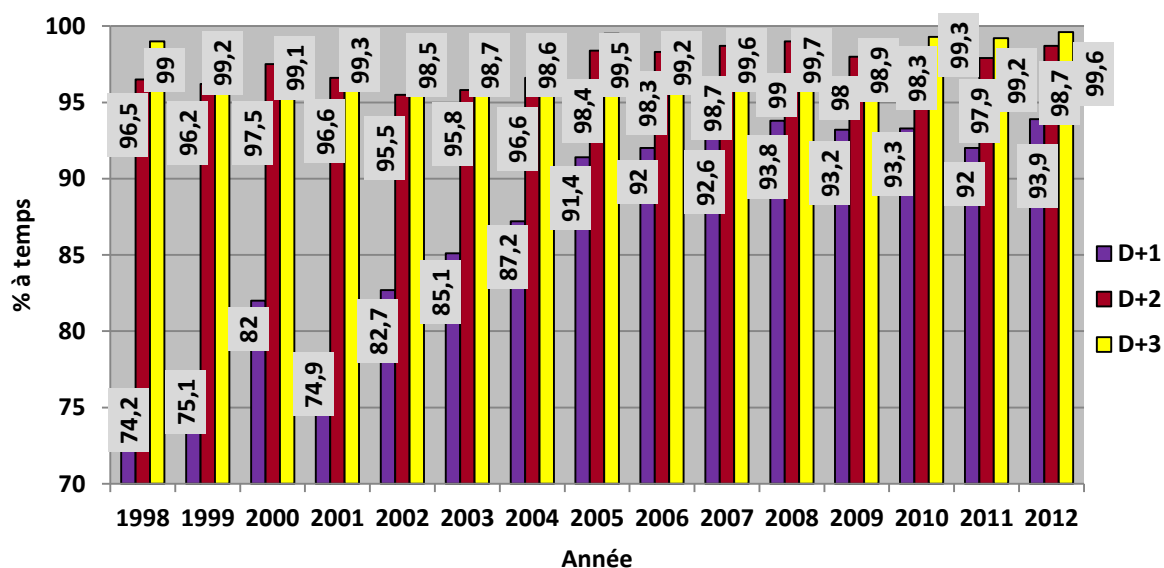
30. Le graphique 3 ci-après reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année où l'IBPT a commencé à procéder à des mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont nettement meilleurs en 2012 qu'en 2011, puisqu'ils sont en effet passés de 92% en 2011 à 93,9% en 2012. Le résultat atteint en 2012 est le meilleur résultat depuis que l'IBPT a commencé à procéder à des mesures. Sur la base de l'aperçu historique, nous constatons toutefois que les résultats de qualité de bpost se stabilisent depuis 2006 autour de 92 ou 93%. L'IBPT, sur la base d'une comparaison internationale, est convaincu qu'une marge de progression supplémentaire est encore possible¹¹. Cette comparaison internationale indique qu'il est possible que bpost doive aussi atteindre une qualité de distribution moyenne de 95%, comme c'est le cas à présent en Autriche, au Luxembourg et en Suisse.

31. Le cadre législatif stipule qu'au moins 90% du courrier intérieur doit être distribué dans un délai de J + 1 et au moins 97% dans un délai de J + 2. Bpost atteint ces objectifs depuis 2005. Ces objectifs de qualité doivent peut-être être actualisés, en tenant compte des améliorations réalisées par bpost ces dix dernières années en matière de qualité. Bpost atteint les objectifs fixés dans l'arrêté royal. Par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

¹⁰ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

¹¹ ERGP report 2013 on the quality of service and end-user-satisfaction, page 23, http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/documentation;

GRAPHIQUE 3 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER PRIORITAIRE DE L'ANNÉE 1998 À 2012 - % À TEMPS¹²

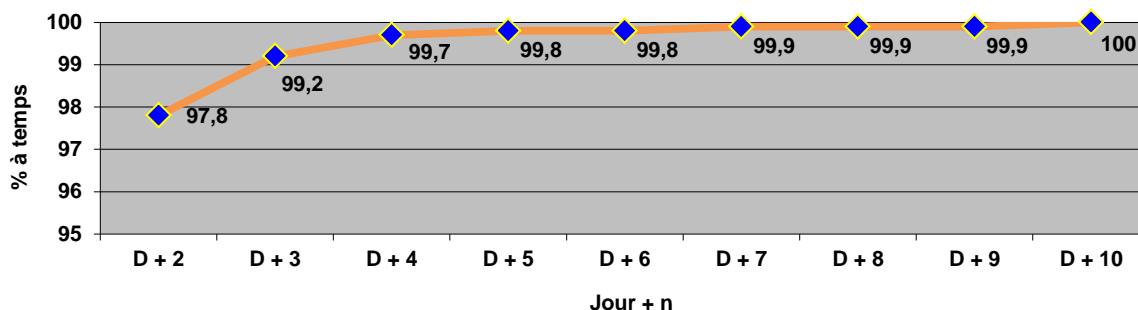


32. L'IBPT note toutefois que bpost a réorganisé en profondeur son réseau de boîtes aux lettres rouges au cours de ces dernières années, avançant ainsi l'heure de levée de nombreuses boîtes aux lettres. Le consommateur a toutefois le choix: soit de poster son courrier dans une boîte aux lettres proche de chez lui, sachant que la levée a lieu très tôt, soit de trouver une boîte aux lettres plus éloignée pour avoir une levée plus tardive. L'avancement de l'heure de levée a effectivement eu un impact positif sur la qualité de la distribution postale.

3.2.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

33. Il ressort de l'étude BELEX¹³ (« Non-Prior ») que 97,8% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2, et 99,2% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans le délai Jour + 3.

GRAPHIQUE 4 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER ÉGRENÉ NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF¹⁴



¹² IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

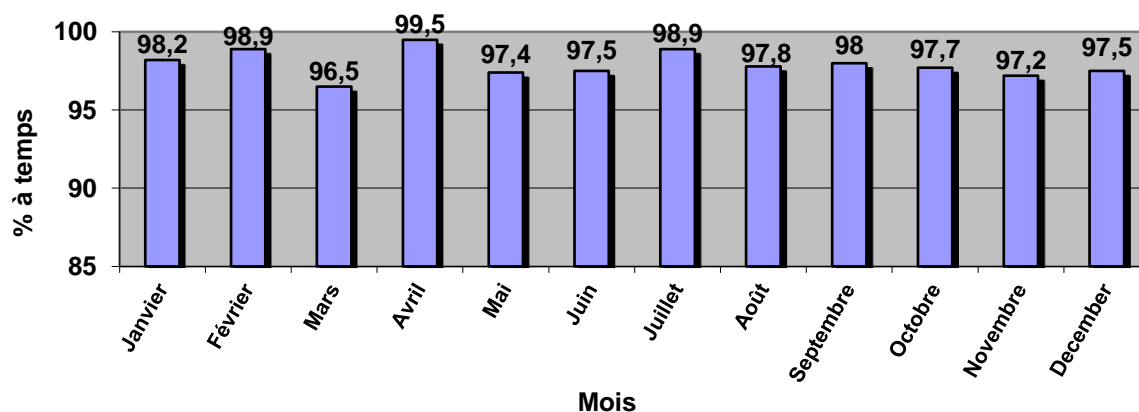
¹³ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

¹⁴ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

34. En 2012, huit jours d'induction¹⁵ ont été considérés comme des cas de force majeure. Ces jours d'induction ont été neutralisés pour le calcul du résultat annuel de 2012 mentionné ci-dessus.

35. Ci-dessous, le graphique des résultats mensuels de bpost montre que les efforts fournis par bpost pour garantir ses délais d'acheminement durant tous les mois de l'année ont porté leurs fruits. Comme pour le courrier prioritaire, bpost garantit une qualité continue pour les envois non prioritaires et ce conformément à l'article 144 quater, § 1er, qui stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée d'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 5 : RELEVÉ ANNUEL NON PRIOR PAR MOIS - % À TEMPS¹⁶

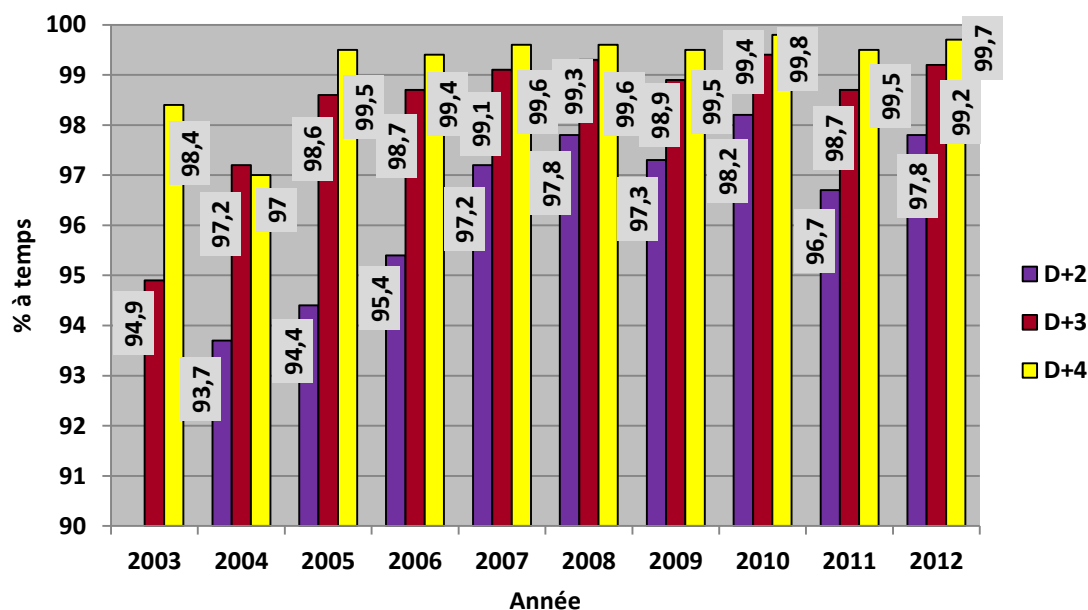


36. Le graphique 6 montre les résultats des envois non prioritaires depuis 2002. C'est l'année où bpost a lancé son offre d'envois de correspondance non prioritaires. Fin 2002, bpost a introduit une offre spécifique de lettres prioritaires et non prioritaires permettant aux utilisateurs de choisir entre des envois prioritaires plus rapides, mais plus chers ou des envois non prioritaires moins chers, mais plus lents. Le quatrième contrat de gestion stipulait qu'à partir de la mise en service opérationnelle des nouveaux centres de tri en 2007, la distinction entre « Prior » et « Non Prior » devait disparaître pour le courrier égrené intérieur affranchi au tarif plein au moyen de timbres-poste. Depuis 2007, l'offre non prioritaire n'est en principe encore accessible qu'aux utilisateurs professionnels et plus aux particuliers ; l'offre non prioritaire n'est en effet pas proposée via des timbres-poste mais uniquement via un autre mode d'affranchissement tel que les machines à affranchir. Il s'agit donc désormais plutôt d'un service offert aux entreprises. Il s'agit de mesures qui sont réalisées par des bureaux d'étude indépendants, GfK et Spectos. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont nettement meilleurs en 2012, puisqu'ils sont en effet passés de 96,7% en 2011 à 97,8% en 2012.

¹⁵ Les 30 et 31 janvier 2012, 6 et 13 février 2012, 14 et 15 novembre 2012, 7 et 10 décembre 2012 suite à la grève intersectorielle du 30 janvier 2012, aux conditions météorologiques exceptionnelles des 3 février, 13 février et 7 décembre et à la journée d'action européenne contre l'austérité du 14 novembre 2012.

¹⁶ GfK Audimétrie: Annuaire 2012 pour l'IBPT et bpost pour janvier et février 2012 et rapport Spectos à l'IBPT via bpost de mars à décembre 2012.

GRAPHIQUE 6 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS NON PRIORITAIRES DE L'ANNÉE 2003 À 2011 - % À TEMPS¹⁷



3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

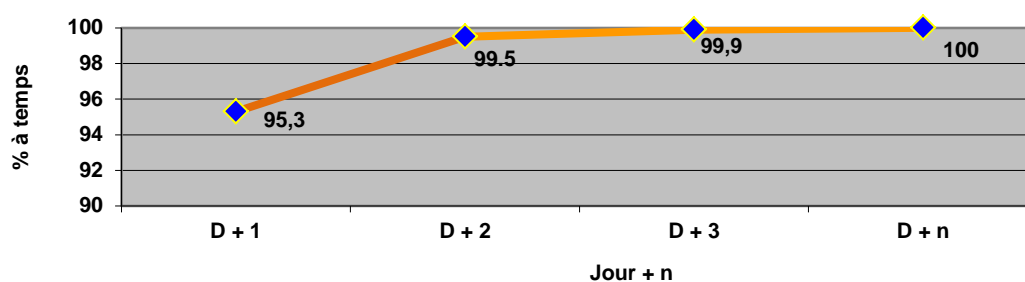
37. Bpost mesure les délais d'acheminement des envois recommandés selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.
38. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné¹⁸. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barres interne de la poste belge. Ce système de code-barres se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « *track and trace* » pour les envois recommandés.
39. Conformément au protocole, bpost a l'obligation, au nom de l'IBPT, de faire tester, par un bureau d'étude indépendant, un échantillon de minimum 100 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'étude GfK et ensuite au bureau Spectos.

¹⁷ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

¹⁸ Le 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 postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs

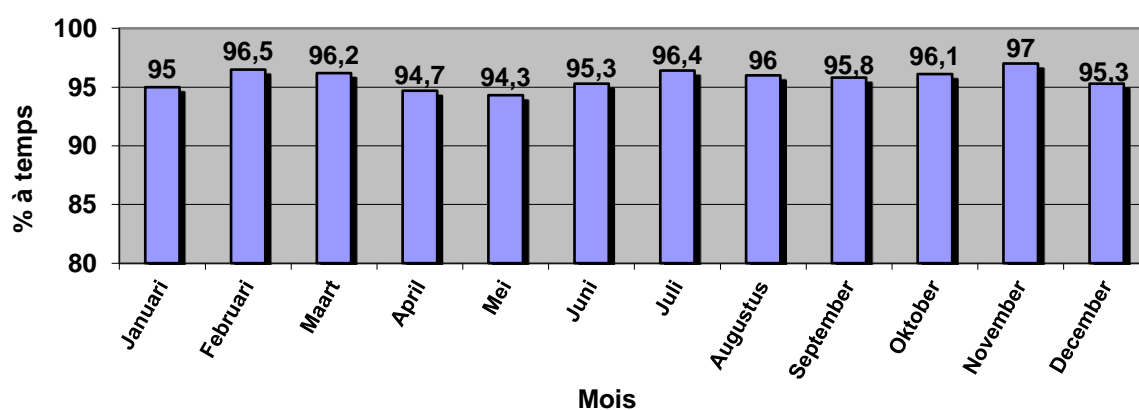
40. En 2012, 120 envois test réels ont été envoyés à la demande de l'IBPT par le bureau d'étude GfK jusqu'au mois de février 2012 et par Spectos dès le mois de mars 2012. L'IBPT exige, conformément au protocole, un minimum de 100 envois test. Tant GfK que Spectos ont été désignés par bpost pour vérifier si les résultats des mesures internes de bpost correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon sommaire permet de comparer les données du système informatique de bpost avec les envois test réels. Il est ressorti de cet échantillon que les résultats¹⁹ correspondent aux mesures internes du système track and trace. Sur la base de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost reflètent bien la réalité.
41. Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 95,3% des envois recommandés intérieurs prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 99,5% dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 7 : RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS - % CUMULATIF²⁰



42. Il ressort des résultats mensuels de bpost ci-dessous que bpost réussit à garantir un service constant, étant donné que les résultats mensuels oscillent entre 94% et 97%, et ce conformément à l'article 144quater, qui stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée d'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 8 : RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS PAR MOIS - % À TEMPS²¹



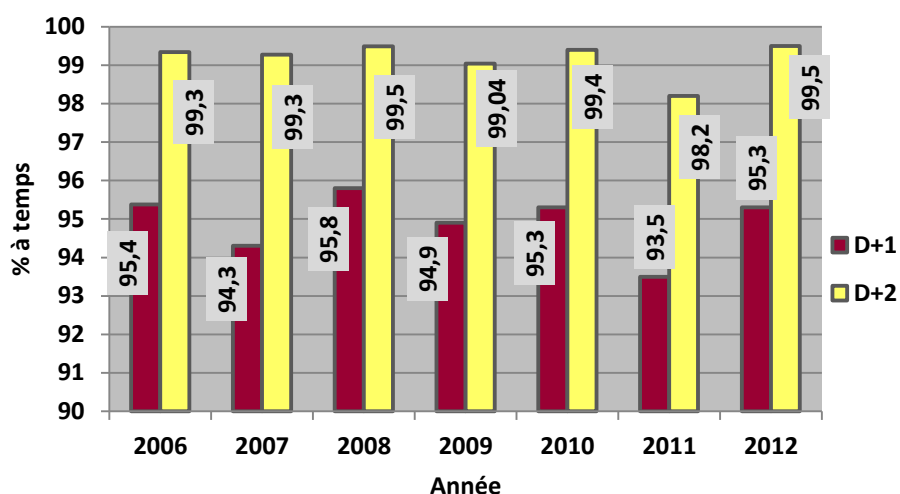
¹⁹ Sur la base de 120 envois test, 94,2% sont arrivés à temps. Ce qui correspond dans une large mesure au chiffre interne de bpost de 93,5%. Le résultat des tests est donc clairement meilleur que le résultat interne de bpost. Au vu de la population restreinte de cet échantillon ainsi que du fait que le résultat des envois test est meilleur que le résultat interne de bpost, l'IBPT peut valider les chiffres de bpost.

²⁰ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données « Proof of Delivery »

²¹ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

43. Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des envois recommandés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont meilleurs en 2012 qu'en 2011, puisqu'ils sont passés de 93,5% en 2011 à 95,7% en 2012. Le résultat atteint en 2012 est encore inférieur au résultat de 2008. Le cadre législatif n'a cependant pas fixé d'objectif de qualité spécifique pour les envois postaux recommandés et par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

GRAPHIQUE 9 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS DE L'ANNÉE 2006 À 2011- % À TEMPS²²



3.2.4. Les colis postaux égrenés intérieurs

44. 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.
45. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des colis postaux égrenés est également contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barre interne de la poste belge. Ce système de code-barre se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « track and trace » pour les colis postaux.

²² IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

46. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010²³ émis suite aux adaptations apportées aux caractéristiques de ces services, les services Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack sont de nouveau considérés comme des services postaux universels. Suite à la décision de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non-prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire, il a été demandé à bpost d'une part de procéder à une repondération de chaque composante des colis postaux et d'autre part, de rapporter à compter de 2011 deux résultats concernant les colis postaux égrenés intérieurs, à savoir Jour + 1 pour Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack et Jour + 2 pour Taxipost LLS.
47. Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation de faire tester, par un bureau de recherche indépendant, un échantillon d'au moins 100 colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'étude « GfK » jusqu'au mois de février 2012 et à Spectos dès le mois de mars 2012. En 2012, 135 colis test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Le protocole entre bpost l'IBPT exige un minimum de 10 colis test. 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 de manière proportionnelle entre les colis postaux à contrôler, à savoir LLS, bpack 24H, bpack Secur et bpack pay back. Sur la base des résultats²⁴ de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost reflètent bien la réalité.
48. Sur la base de cette nouvelle obligation de rapportage, une distinction est faite désormais entre les colis postaux égrenés²⁵ ayant pour objectif de qualité Jour + 1 d'une part et les colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour + 2 d'autre part.

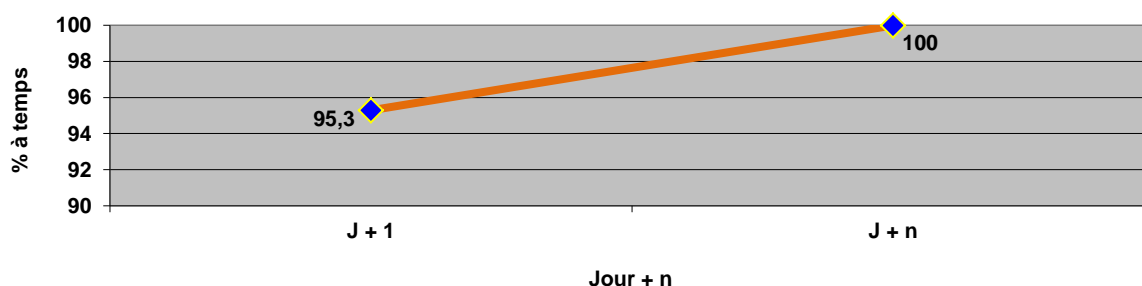
²³ L'avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle de bpost.

²⁴ Au total, il y a eu 132 envois test, dont 109 ont atteint l'objectif de qualité Jour + 1 et 23, l'objectif de qualité Jour + 2. Pour les 23 envois test ayant atteint l'objectif de qualité Jour + 1, 100% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 98%. Le résultat des tests correspond donc au résultat interne de bpost. Pour les 109 envois test ayant atteint l'objectif de qualité Jour + 2, 98,4% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 95,3%. Le résultat des tests est donc clairement meilleur que le résultat interne de bpost. Au vu de la population restreinte de cet échantillon ainsi que du fait que le résultat des envois test est meilleur que le résultat interne de bpost, l'IBPT peut valider les chiffres de bpost.

²⁵ Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack

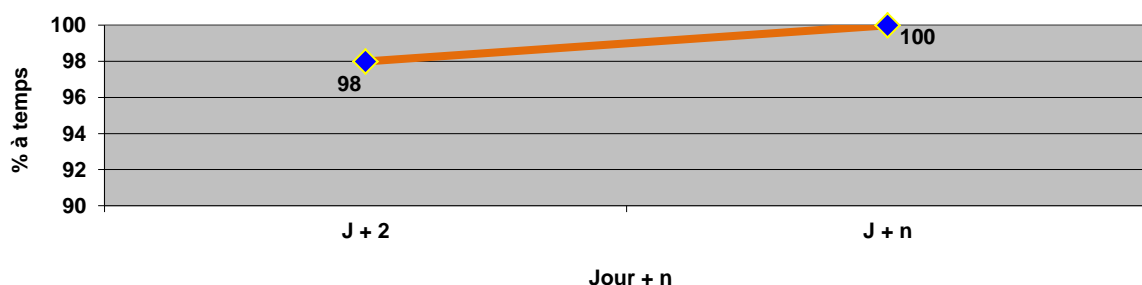
49. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 95,3% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1²⁶ sont parvenus au destinataire dans le délai de Jour + 1.

GRAPHIQUE 10 : RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR + 1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) - % - CUMULATIF²⁷



50. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 98% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2²⁸ sont parvenus au destinataire dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 11: RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR + 2 (LLS) - % - CUMULATIF²⁹



51. Contrairement aux services précédents, il ressort du graphique 12 que la qualité de la distribution des colis postaux égrenés n'est pas encore stable pendant toute l'année. En 2012, il y a surtout eu un problème de qualité pour les colis postaux égrenés ayant pour objectif Jour + 1 au mois de juin. En juin 2012, la qualité est descendue à 92%, alors qu'une qualité moyenne de 95% est atteinte pour le reste de l'année.

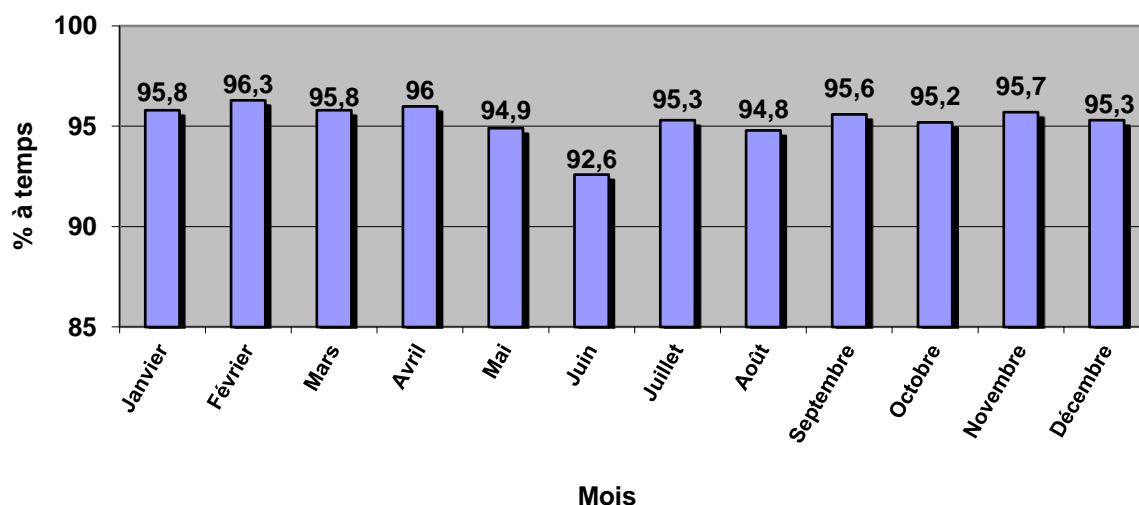
²⁶ Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack

²⁷ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

²⁸ Taxipost LLS

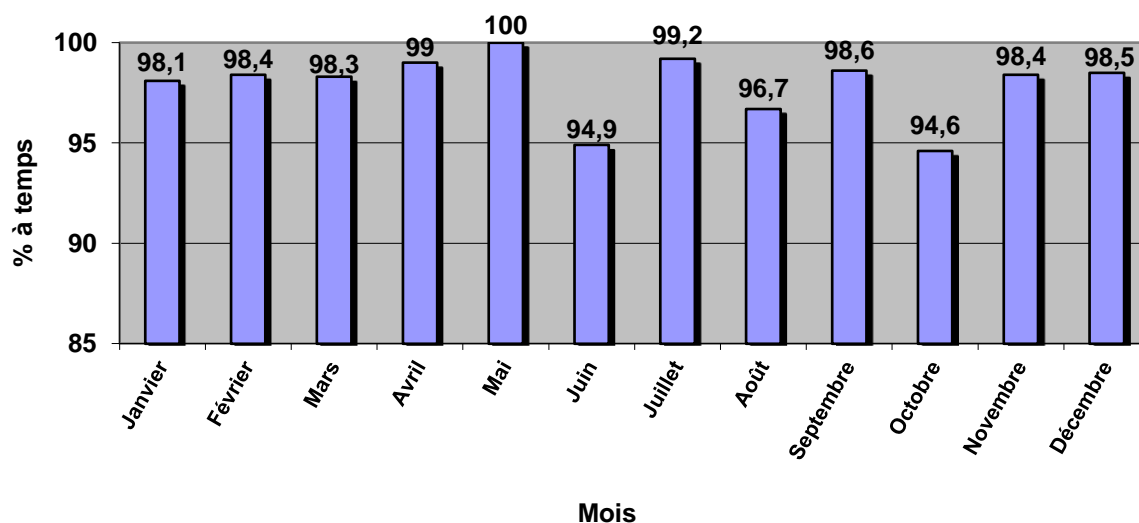
²⁹ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

GRAPHIQUE 12 : RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF JOUR + 1 PAR MOIS - % À TEMPS³⁰



52. La qualité des colis postaux égrenés ayant pour objectif Jour + 2 n'est pas non plus stable durant toute l'année, puisque l'on constate une chute de la qualité aux mois de juin et d'octobre.

GRAPHIQUE 13 : RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF JOUR + 2 PAR MOIS - % À TEMPS³¹

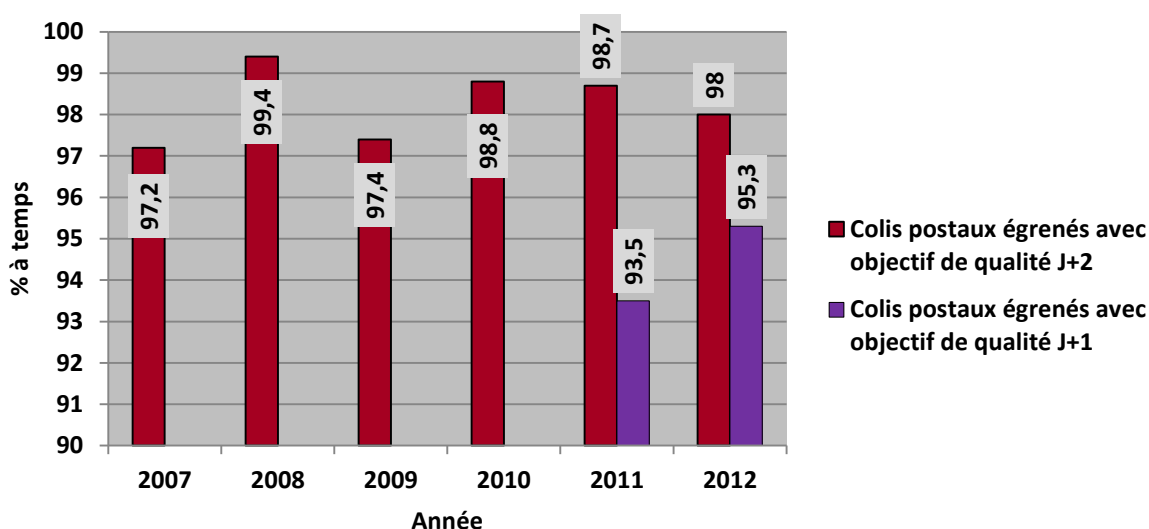


53. Le graphique 14 reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2007, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des colis postaux égrenés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2012 varient par rapport à 2011: il y a en effet une diminution des colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour + 1 de 98,7% en 2011 à 98% en 2012 et une augmentation des colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour + 2 de 93,5% en 2011 à 95,3% en 2012.

³⁰ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

³¹ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

GRAPHIQUE 14 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS DE 2007 À 2012 - % À TEMPS³²

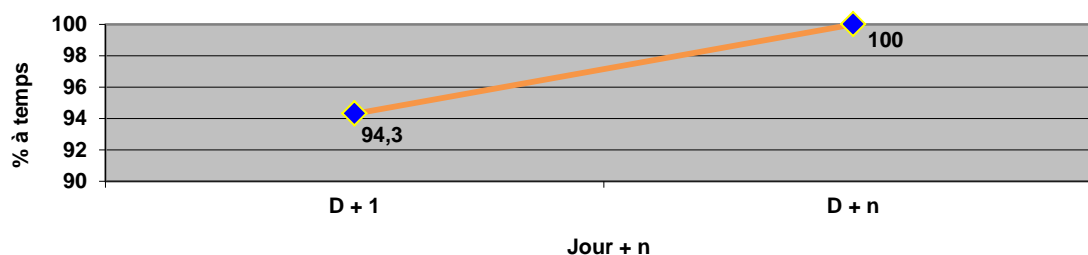


3.2.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

54. L'IPC fait mesurer le courrier entrant prioritaire par le bureau d'étude de marché externe TNS UK (Royaume-Uni) et Ipsos (Allemagne). Cette mesure doit être conforme à la méthode déterminée dans le 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 la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

55. Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 94,3% du courrier entrant est arrivé à destination dans le délai de Jour + 1. Il s'avère donc que bpost atteint l'objectif de l'article 34, 2°, b), de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ceci implique que dès que les envois postaux arrivent au bureau d'échange de Belgique, les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les envois internationaux prioritaires entrants que pour les envois nationaux. En 2012, 93,9% du courrier égrené prioritaire intérieur a été distribué dans le délai de Jour + 1. Les envois postaux égrenés transfrontières entrants ont même été distribués plus rapidement, en enregistrant un résultat de 94,3% dans le délai de Jour + 1.

GRAPHIQUE 15 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE - % CUMULATIF³³

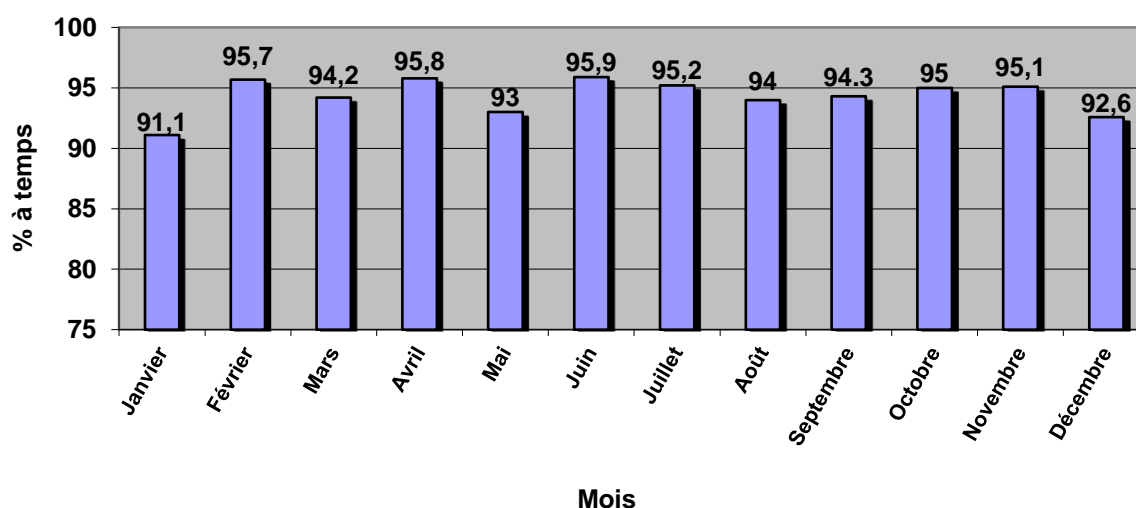


³² IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2007

³³ Rapport de l'IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant.

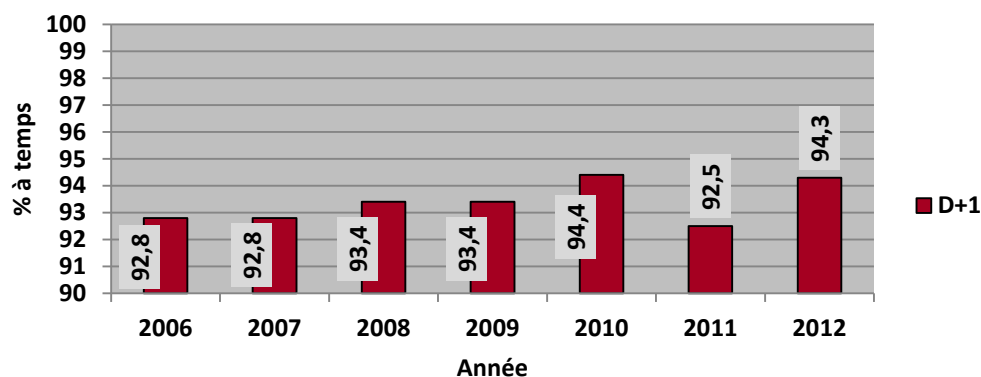
56. Il ressort des résultats mensuels de bpost ci-dessous que bpost doit fournir des efforts supplémentaires afin de garantir un service constant, en particulier durant les fêtes de fin d'année, de manière à ce que les cartes de Noël et de fin d'année, entre autres, soient distribuées à temps. L'article 144quater stipule que les normes de qualité concernent tant la durée d'expédition que la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 16 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT PAR MOIS - % À TEMPS³⁴



57. Les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à procéder à des mesures indépendantes, sont repris ci-dessous. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2012 sont quasiment identiques à ceux de 2010. Le cadre législatif stipule qu'au moins 90% du courrier égrené transfrontière prioritaire entrant doit être distribué dans un délai de J + 1 et au moins 97% dans un délai de J + 2. Bpost atteint largement ces objectifs pour le courrier transfrontière prioritaire entrant. Comme bpost atteint cet objectif, aucun régime de sanction n'est d'application.

GRAPHIQUE 17 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT DE L'ANNÉE 2006 À 2011 - % À TEMPS³⁵



³⁴ GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et La Poste

³⁵ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2006

3.2.6. L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2012

58. La qualité moyenne réalisée (QMR)³⁶ est l'indice qui calcule 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 des petits utilisateurs de services postaux compris dans le service universel. Conformément à l'article 16, 2°, du quatrième contrat de gestion, ce panier des petits utilisateurs se compose des éléments mentionnés ci-dessous, avec mention de la part de chaque service postal dans le panier. À la demande de l'IBPT, bpost a effectué, après le contrôle de qualité de 2011, une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs en 2011. Cette repondération est utilisée pour le calcul de la qualité moyenne réalisée (QMR) de l'année 2012, à savoir :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (50,1%) ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (31,5%) ;
- les envois recommandés égrenés intérieurs (6,3%) ;
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1 (1,1%) ;
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2 (0,1%) ;
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (10,9%).

59. Le tableau 1 montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services pour les petits utilisateurs.

TABEAU 1: QUALITÉ GÉNÉRALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J + 1	50,1	93,9%	
Non Prior J + 2	31,5	97,8%	
Envois recommandés J + 1	6,3	95,7%	
Colis postaux J + 1	1,1	95,3%	
Colis postaux J + 2	0,1	98%	
Courrier international entrant J + 1	10,9	94,3%	
INDICE DE QUALITÉ TOTAL	100	95,3%	95%

60. Le résultat de 95,3% représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2012 et a été utilisé conformément à l'article 9 du quatrième contrat de gestion pour calculer le bonus de qualité, à savoir la marge d'augmentation tarifaire supplémentaire venant s'ajouter à la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs. Conformément au cadre réglementaire, bpost obtient un bonus de qualité dès que le résultat de qualité moyenne réalisée est supérieur à 90%. Conformément à la formule³⁷, ce bonus de qualité s'élève à 2,82% pour l'année 2012. bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,82% 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 2014.

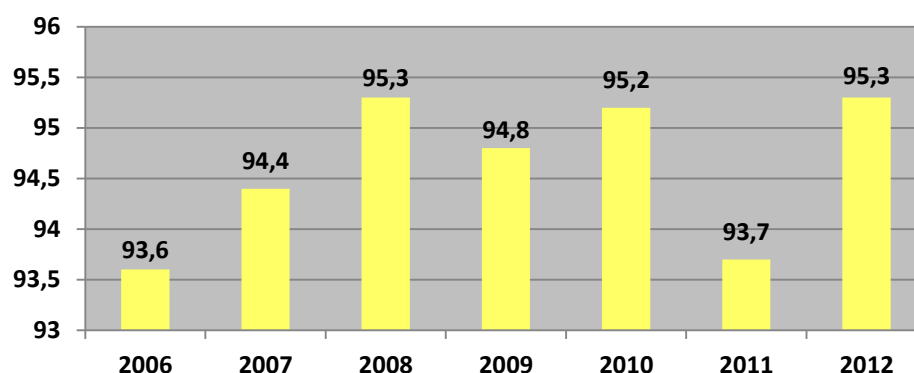
61. Bpost respecte le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux faisant partie du service universel, avec 95,3% des envois distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

³⁶ Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste SA de droit public

³⁷ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$, c'est-à-dire $(95,3-90)^2 / 1000 = 2,82\%$

62. L'IBPT constate une forte hausse de la qualité moyenne réalisée de 1,6% par rapport à 2011, soit 95,3% en 2012, contre 93,7% en 2011. Cette forte hausse de la qualité fait en sorte que bpost atteint l'objectif de qualité général de 2012, fixé entre l'État et bpost, ce qui n'était pas le cas en 2011. Le résultat de 2012 équivaut au résultat de 2008, ce qui signifie qu'il n'y a pas eu de hausse de la qualité ces quatre dernières années. En tous les cas, l'effort conséquent en matière de qualité fourni par bpost en 2012 est très positif et cette prestation doit permettre à bpost d'augmenter davantage sa qualité dans un avenir proche.

GRAPHIQUE 18 : RÉSULTATS DE L'INDICE DE LA QUALITÉ MOYENNE RÉALISÉE POUR LE PANIER DES PETITS UTILISATEURS DEPUIS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU QUATRIÈME CONTRAT DE GESTION - % À TEMPS³⁸



3.2.7. Régime de sanction

63. 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.

64. 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, bpost. 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. En l'occurrence, il s'agit exclusivement du courrier égrené intérieur prioritaire et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire pour lequel l'objectif de J + 1 est au moins de 90%. Bpost atteint largement ces objectifs et par conséquent, le régime de sanction susmentionné n'est pas d'application.

³⁸ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2006

3.2.8. Évaluation du plan d'action 2011/2012 suite aux résultats de 2012

65. Les résultats de l'année 2012 montrent que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2011, ont clairement eu l'effet escompté. En 2011 et 2012, une vingtaine de mesures correctrices pouvant être subdivisées en trois grandes catégories ont été prises :

- renforcement de la gestion de la qualité ;
- actions visant à améliorer la qualité ;
- actions sur le plan de la gestion du personnel.

66. Concrètement, les actions suivantes ont été entreprises en 2011 et 2012 afin d'améliorer la qualité des délais de distribution:

- Le renforcement de la gestion de la qualité par le biais des 10 actions concrètes suivantes:
 - o L'amélioration des systèmes de mesure de la qualité ;
 - o Une meilleure utilisation des antennes mobiles afin de réduire les problèmes sur le réseau postal ;
 - o Un meilleur rapport de qualité ;
 - o Un suivi meilleur et plus rapide des plaintes ;
 - o Un renforcement des activités de contrôle journalières ;
 - o Une analyse journalière des écarts par rapport aux objectifs de qualité ;
 - o Une analyse mensuelle des prestations des 5 plateformes régionales ayant les résultats les moins bons ;
 - o Une concertation avec les facteurs concernant l'importance de la qualité ;
 - o La promotion du projet de qualité « Customer First » ;
 - o L'intégration de l'aspect qualité dans le processus de révision trimestriel.
- En 2012, bpost entreprendra les cinq nouvelles actions suivantes en vue d'améliorer la qualité :
 - o La révision de l'approche LEAN via le concept « Kaizen », notamment le concept de l'amélioration continue ;
 - o Procéder tous les trois mois à une analyse détaillée d'une plainte externe et implémenter un plan d'action adapté ;
 - o Un plan d'action concret pour minimiser l'impact sur la qualité pendant les processus de réorganisation ;
 - o Une analyse détaillée de plaintes internes importantes ;
 - o Mettre au point un plan d'action pour réduire l'impact de l'hiver sur la qualité.
- En 2012, les actions suivantes seront entreprises en matière de gestion du personnel :
 - o Amélioration de la stabilité au sein de l'organisation en réduisant le taux de rotation ;
 - o Application cohérente de mesures disciplinaires, en particulier dans les cas ayant un impact sur la qualité ;
 - o Prévoir des moyens humains suffisants ;
 - o Promouvoir l'initiative « B.people » au sein de l'organisation ;
 - o Travailler continuellement au climat social via notamment la charte sociale.

3.2.9. Entretien avec bpost sur les résultats de 2012

67. Bpost et l'IBPT se sont réunis en 2013 afin d'analyser les résultats pour l'année 2012.
68. Durant la concertation, bpost a confirmé que les initiatives fructueuses de 2012 se poursuivront en 2013.
69. De plus, les huit nouvelles initiatives suivantes ont été prises :
- 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 :
 - o Chaque plainte est analysée avec le facteur concerné ;
 - o Si plus de 3 plaintes par mois sont déposées par facteur, un processus d'amélioration est convenu avec le facteur concerné ;
 - o 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 avec un colis ou un envoi recommandé, le facteur laisse un message mentionnant l'heure exacte de son passage ;
 - Développement et communication de règles simples relatives à l'acceptation de plaintes ;
 - Le suivi de plaintes injustifiées ;
 - Implémentation d'un plan de vacance 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.

4. MESURES PRISES PAR L'IBPT

70. L'IBPT propose 3 actions suite au contrôle de qualité 2012 :

- repondération du panier des petits utilisateurs par bpost ;
- obligation de rapportage spécifique de bpost concernant la mesure BELEX et les envois test pour les colis et envois recommandés ;
- audit des systèmes de mesure.

4.1. Repondération du panier des petits utilisateurs par bpost

71. Depuis 2009, l'IBPT demande à bpost de procéder à une repondération annuelle de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs tel que stipulé à l'article 16, 2° du contrat de gestion. Cela signifie que la part relative de chaque composante du panier des petits utilisateurs est repondérée en fonction des volumes réels des différentes composantes du panier des petits utilisateurs. L'indice de qualité moyen réalisé coïncide ainsi avec les volumes réels réalisés de bpost.

72. Suite au contrôle de qualité de 2012, l'IBPT demande à bpost de procéder à une repondération en 2012 de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs, comme prévu à l'article 16, 2°, du contrat de gestion, afin d'utiliser ces chiffres pour le contrôle de qualité 2013.

4.2. Obligation de rapportage spécifique de bpost concernant la mesure BELEX et les envois test pour les colis et envois recommandés

73. bpost a attribué le nouveau contrat BELEX au bureau d'étude allemand Spectos au lieu du contractant actuel GfK. En 2013, il a été convenu avec bpost d'un rapportage des résultats Spectos par bpost et l'IBPT.

74. Il en est de même pour le rapportage spécifique concernant les envois test pour les colis et envois recommandés.

75. L'IBPT demande dès lors que ce deuxième nouveau mode de rapportage soit respecté.

4.3. Audit des systèmes de mesure

76. En 2012, l'IBPT a commencé, par le biais d'un auditeur externe (PwC), un audit relatif aux instruments de mesure des délais d'acheminement des quatre services suivants qui forment le panier des petits utilisateurs :

- le courrier égrené intérieur prioritaire ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs ;
- les colis postaux de courrier égrené intérieur.

77. L'IBPT demande dès lors que bpost établisse un plan d'action en 2013 concernant les résultats de l'auditeur.

5. CONCLUSION

78. L'IBPT constate que bpost respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et le courrier égrené entrant prioritaire 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.
79. Bpost atteint également son objectif du quatrième contrat de gestion en ce qui concerne les délais d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs de services postaux faisant partie du service universel, étant donné que 95,3% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

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'Institut 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

Graphiques

Graphique 1 :	Relevé annuel de la poste aux lettres égrenée prioritaire - % cumulatif.....	7
Graphique 2 :	Relevé annuel des envois prior par mois - % à temps.....	8
Graphique 3 :	Délais d'acheminement des envois de correspondance prioritaires de l'année 1998 jusqu'en 2011 - % à temps.....	9
Graphique 4 :	Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire - % cumulatif.....	9
Graphique 5 :	Relevé annuel des envois non prior par mois - % à temps.....	10
Graphique 6 :	Délais d'acheminement des envois de correspondance non prioritaires de l'année 2003 jusqu'en 2011 - % à temps.....	11
Graphique 7 :	Relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif.....	12
Graphique 8 :	Relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés par mois - % à temps.....	12
Graphique 9 :	Délais d'acheminement des envois postaux égrenés recommandés de l'année 2006 jusqu'en 2011 - % à temps.....	13
Graphique 10 :	Relevé annuel des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1 (BPACK 24H, BPACK SECUR et BPACK PAY BACK) - % - cumulatif	15
Graphique 11 :	Relevé annuel des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2 - % cumulatif.....	15
Graphique 12 :	Relevé annuel colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif Jour + 1 par mois - % à temps.....	16
Graphique 13 :	Relevé annuel colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif Jour + 1 par mois - % à temps.....	16
Graphique 14 :	Délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de l'année 2007 jusqu'en 2011 - % à temps.....	17
Graphique 15 :	Relevé annuel de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante - % cumulatif	17
Graphique 16 :	Relevé annuel de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante par mois - % à temps.....	18
Graphique 17 :	Délais d'acheminement de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante de l'année 2006 à 2011 - % à temps	18
Graphique 18 :	Résultats de l'indice de la qualité moyenne réalisée pour le panier des petits utilisateurs depuis l'entrée en vigueur du quatrième contrat de gestion	20

Tableaux

Tableau 1 :	Qualité générale du respect du délai d'acheminement.....	19
-------------	--	----

ABRÉVIATIONS

GfK Audimétrie et Spectos	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure externe de bpost pour la distribution du courrier égrené prioritaire et non prioritaire.
IPC	International Post Corporation est une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
UNEX	UNEX est le nom commercial du système de contrôle du courrier transfrontière, lancé par l'IPC en 1994. Le système de mesure UNEX est utilisé pour mesurer, au moyen de courriers test, la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les courriers test du système UNEX sont postés dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement distribués dans le pays du destinataire.
CEN	Comité Européen de Normalisation Le CEN est l'organisation qui en Europe est chargée d'élaborer des normes européennes.
EN	Les principales normes du CEN sont reconnaissables à leur préfixe EN: Norme européenne
Système de track and trace	Ce système permet d'enregistrer chaque envoi postal (track) dès qu'il est traité par l'opérateur (au moment de la remise du courrier) et de le suivre d'une manière individualisée (trace) tout au long du trajet postal.
BELEX	Nom commercial de l'étude postale lancée par bpost en 2002 à la demande et sous le contrôle de l'IBPT. L'objectif principal de cette étude consiste à mesurer la vitesse à laquelle bpost distribue son courrier, et ce, grâce à l'envoi de lettres test.
TNS UK (RU) et Ipsos (Allemagne)	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure transfrontière externe de l'IPC concernant la distribution de la poste aux lettres transfrontière égrenée prioritaire.