



I B P T

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

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 4 DÉCEMBRE 2015
RELATIF AU CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE
LICENCE DE TBC-POST APRÈS DEUX ANS**

TABLE DES MATIÈRES

1	BASE JURIDIQUE	3
2	OBJET DU CONTRÔLE	3
3	CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE	4
4	RÉSULTATS DU CONTRÔLE	5
4.1	DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ.....	5
4.2	OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION.....	5
4.3	APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE	5
4.4	ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES	6
4.5	ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUTUABLES	6
4.6	FOURNITURE, DEUX FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE.....	7
4.7	FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL.....	7
4.8	MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS.....	7
4.9	INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL.....	8
4.10	IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR.....	8
4.11	COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB.....	8
	4.11.1 <i>Dans les documents commerciaux</i>	8
	4.11.2 <i>Sur le site web</i>	8
4.12	DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	8
5	CONSTATATIONS	8
6	CONCLUSIONS	9

1 BASE JURIDIQUE

1. En vertu des dispositions de l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), la société Mosaïc SPRL, dénommée ci-après TBC-Post, a reçu le 21 mai 2013 une licence individuelle lui permettant d'exploiter des services postaux faisant partie du service postal universel.
2. L'article 148*sexies* §1^{er}, 2° in fine de la loi du 21 mars 1991 indique que l'Institut contrôle l'application par les titulaires de licences individuelles de leurs obligations et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats.

2 OBJET DU CONTRÔLE

3. Au terme de sa licence, TBC Post s'engage à :
 1. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - distribuer deux fois par semaine après deux ans d'activité ;
 - remplir l'obligation de couverture territoriale de distribution dans chacune des trois régions de la Belgique après les cinq ans qui suivent le début des activités soumises à licence individuelle selon la progressivité suivante :
 - Année 1 : 10 %,
 - Année 2 : 20 %,
 - Année 3 : 40 %,
 - Année 4 : 60 %,
 - Année 5 : 80 % ;
 - appliquer un tarif par client qui est identique sur toute l'étendue du territoire soumis à l'obligation de couverture, quels que soient les lieux de levée et de distribution ;
 - assurer la régularité et la fiabilité de la prestation des services. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations de services, informer immédiatement l'IBPT et le plus rapidement possible les utilisateurs. Par fiabilité, on entend que le prestataire de services met en œuvre des moyens suffisants et notamment une infrastructure minimale, suffisamment de personnel et un processus opérationnel adéquat, pour respecter les obligations de sa licence ;
 - assurer un service des envois non distribuables ;
 2. respecter la décision du Conseil de l'IBPT du 21 mai 2013 concernant l'octroi d'une licence individuelle n° PO-2013-001F à la société Mosaïc SPRL, à savoir :
 - fournir, au moins deux fois par an durant les deux premières années et une fois par an ultérieurement des informations actualisées (les prix, la description des services d'envois de correspondance relevant du service universel, de leurs délais d'acheminement, des autres caractéristiques et qualité de ces services, du pourcentage de territoire couvert dans chaque Région) permettant à l'IBPT de vérifier le respect par TBC-Post de l'ensemble de ses obligations de licence ;
 - fournir la preuve d'un protocole, conclu avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal, dans un délai de trois mois à dater de l'entrée en vigueur de la licence, qui fixe les modalités du traitement des plaintes conformément à l'article 148 *sexies* §1, 3° de la loi du 21 mars 1991 ;

- fournir dans le même délai, les coordonnées de la personne compétente pour le représenter auprès de ce Service de Médiation.
3. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*bis* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
 - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel de services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
 - rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veiller à ce qu'à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi ;
 4. respecter les obligations légales reprises à la fois à l'article 148*bis* et à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - informer les utilisateurs des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la possibilité du recours auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal ;
 - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE

4. En date du 16 juin 2015, l'IBPT a envoyé un courrier à TBC-Post lui demandant des informations permettant la vérification du respect de la licence octroyée après deux ans d'activité. Faute de réaction, un rappel a été envoyé le 17 juillet 2015.
5. TBC-Post a répondu à ce courrier le 29 juillet 2015. Les informations transmises par TBC-Post ont ensuite été analysées.
6. Un courrier reprenant les adaptations nécessaires pour respecter au mieux les termes de la licence a été envoyé à TBC-Post en date du 16 septembre 2015. TBC-Post disposait d'un délai d'un mois pour appliquer les adaptations demandées.
7. Le 15 octobre 2015, TBC-Post a envoyé à l'IBPT un courrier reprenant les actions mises en place afin de se conformer aux demandes formulées dans le courrier du 16 septembre 2015.

4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE

4.1 DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ

8. TBC-Post affirme que la distribution des envois qui lui sont confiés a lieu chaque jour ouvrable de la semaine. TBC-Post assure elle-même 25% de la distribution des envois ordinaires et confie le reste à bpost.

4.2 OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION

9. TBC-Post affirme couvrir actuellement 85% du territoire pour la distribution des envois recommandés. Le sud et l'est de la province du Luxembourg ne seraient pas desservis.
10. Les données géographiques relatives à la distribution des envois ordinaires dépendraient du type d'envois, du volume des envois recommandés et du jour de la semaine, sans qu'il soit possible à TBC-Post de donner plus de précisions.
11. En outre, le bien-fondé de cette disposition relative à la couverture territoriale faisant l'objet de contestations par la Commission européenne, l'IBPT juge qu'il n'est pas opportun actuellement de communiquer sur son contrôle. Cette disposition ne sera donc pas prise en compte pour statuer sur le respect ou non de la licence¹.
12. Par ailleurs, la loi du 21 mars 1991 prévoit que le Roi peut, par un arrêté délibéré en Conseil de Ministres, préciser les modalités selon lesquelles l'obligation de couverture doit être remplie. Cet arrêté n'a pas encore été pris.

4.3 APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE

13. TBC-Post a fourni à l'IBPT une brochure tarifaire 2015 qui confirme que les tarifs sont applicables à chaque client, indépendamment du lieu de la prestation de levée ou de distribution.
14. Comme demandé suite au contrôle, la page des tarifs a été adaptée sur le site web de TBC-Post. Il conviendrait cependant de compléter cette page afin qu'elle renseigne les différents tarifs mentionnés dans la brochure, notamment en ce qui concerne les colis.

¹ Cette approche est fondée notamment sur l'arrêt CJUE du 13 juillet 1972, *Commission/Italie*, 48/71, Rec. p. 529, point 7 ; CJUE, 9 septembre 2003, *Consorzio Industrie Fiammiferi*, C-198/01, Rec. p. 8055, points 49-51 duquel on peut déduire l'obligation pour une autorité administrative de laisser inappliquée toute disposition d'une loi nationale contraire, dès lors qu'elle fait obstacle à la mise en œuvre effective du droit communautaire.

4.4 ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

15. L'IBPT estime que la description du service fourni par TBC-Post dans sa demande de licence est suffisante pour avoir la garantie du respect des obligations en matière de régularité et de fiabilité.
16. TBC-Post a cependant transmis des informations concernant ses infrastructures et son personnel. TBC-Post dispose d'un dépôt principal à Zaventem ainsi que de dépôts régionaux à Anvers, Gand, Courtrai, Mouscron, Wavre, Charleroi et Liège. Soixante-deux facteurs sont actuellement employés par TBC-Post.

4.5 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

17. TBC-Post a transmis à l'IBPT un document interne (informations relatives à la licence de prestataire de services postaux attribuée à TBC-Post) qui est distribué à l'ensemble du personnel lorsqu'il entre en fonction. Ce document interne reprend une introduction relative à la libéralisation du marché postal, la procédure de traitement des plaintes, les coordonnées du service de médiation pour le secteur postal ainsi que la manière dont ce service traite les plaintes qui lui parviennent, les exigences essentielles devant être respectées par les prestataires de services postaux et les consignes en matière d'identification du personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Une note au personnel datée du 20 février 2015 et concernant les envois sans adresse ou portant une adresse erronée figurait également en annexe du courrier du 29 juillet 2015. Cette note indique aux membres du personnel de TBC-Post la personne habilitée à traiter les envois non distribuables.
18. Dans ses notes, TBC-Post précise également les délais de garde des envois rebutés tels que prévus par la législation, à savoir, un mois et demi pour les envois ordinaires et six mois pour les envois enregistrés. L'IBPT constate que TBC-Post interdit à son personnel d'ouvrir les courriers qui lui sont confiés afin de rechercher l'adresse de l'expéditeur.
19. Cette interdiction est conforme au principe de la confidentialité de la correspondance.
20. Par ailleurs, cette même procédure prévoit qu'un membre du personnel de TBC-Post est mandaté pour traiter les envois non-distribuables, conformément à ce qui est prévu à l'article 66, §1er de l'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal qui autorise l'ouverture du courrier non distribuable afin de pouvoir identifier l'expéditeur s'il n'est pas indiqué de façon apparente sur le courrier² et à l'article 20, §1er, 2ème alinéa de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal qui prévoit expressément que tous les prestataires de services postaux peuvent ouvrir les envois non distribuables.

² L'article 66, § 1^{er}, in fine arrêté royal du 27 avril 2007 : « [bpost] est habilitée à ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables. ». Bien que cet article mentionne expressément bpost, cette disposition s'applique aussi aux autres opérateurs postaux ayant le droit de distribuer du courrier de correspondance.

4.6 FOURNITURE, DEUX FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE

21. Suite à la demande de l'IBPT, TBC-Post a fourni , le 29 juillet 2015, les informations demandées dans le cadre de la vérification du respect de sa licence. Des informations complémentaires ont été transmises dans le courrier du 15 octobre 2015.

4.7 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

22. En 2014, TBC-Post avait déjà fourni une copie du protocole signé avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal, ci-après Service de Médiation.

4.8 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS

23. Dans son courrier du 29 juillet 2015, TBC-Post a fourni à l'IBPT un feuillet d'information datant du 6 juillet 2015 et détaillant la procédure d'introduction d'une plainte auprès de TBC-Post. Selon TBC-Post, ce feuillet est diffusé aux plaignants.

Il y est précisé que :

- Le client qui souhaite déposer une plainte doit s'adresser en première instance à TBC-Post ;
- La plainte peut être déposée dans les 8 jours par téléphone ou par courrier auprès du service clientèle ou encore via le site web de TBC-Post ;
- Le client recevra un accusé de réception de sa plainte ainsi qu'un numéro de référence à rappeler lors des contacts ultérieurs relatifs à cette plainte ;
- La plainte sera traitée dans un délai de 30 jours pour un envoi national, 40 jours pour un envoi à destination de l'Europe de l'Ouest ou 3 mois pour les envois vers les autres destinations ;
- Le client peut avoir recours au service de médiation s'il n'est pas satisfait du traitement de la plainte par TBC-Post ou du résultat obtenu ;
- Le client peut être indemnisé en cas de distribution tardive et en cas de perte, vol ou endommagement d'un envoi recommandé.

Si, comme le prévoit la législation, il existe bien une procédure en interne pour le traitement des plaintes, l'IBPT a regretté que cette procédure ne soit pas publiée sur le site web de TBC-Post. Suite aux remarques formulées dans le cadre du contrôle, TBC-Post a ajouté une page sur son site web afin d'informer ses clients des différentes possibilités de déposer une plainte.

Par ailleurs, la procédure en cas de réclamation décrite dans les conditions générales de vente ne correspondait pas à la procédure décrite en interne. Elle a donc aussi été adaptée.

4.9 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

24. Comme évoqué au point 4.5., TBC-Post a fourni une note « d'information au personnel » dans laquelle les coordonnées du Service de Médiation et les modalités de dépôt d'une plainte auprès de ce service sont indiquées. Cette note rappelle aussi que le Service de Médiation peut demander l'accès à tout document utile au traitement d'une plainte.

4.10 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR

25. TBC-Post a fourni à l'IBPT des photos de l'équipement de son personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Le logo de TBC-Post y figure de manière bien visible. Le document interne d'information au personnel précise également que les chauffeurs doivent toujours porter leur badge personnel de TBC-Post.

4.11 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB

4.11.1 Dans les documents commerciaux

26. TBC-Post a fourni à l'IBPT une copie de ses conditions générales de vente dans lesquelles les coordonnées du Service de Médiation sont mentionnées.

4.11.2 Sur le site web

27. Sur le site web de TBC-Post, une rubrique est dédiée au Service de Médiation. Toutes les informations nécessaires au dépôt d'une plainte y figurent.

4.12 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

28. La personne de contact compétente pour représenter TBC-Post auprès du Service de Médiation avait déjà été désignée en 2014 et ses coordonnées n'ont pas changé.

5 CONSTATATIONS

29. L'IBPT a attiré l'attention de TBC-Post sur divers manquements et l'a invitée à prendre les mesures nécessaires afin d'y remédier dans les meilleurs délais. TBC-Post a pris les mesures nécessaires afin de se conformer aux exigences de sa licence et aux remarques formulées par l'IBPT.
30. Cependant, afin d'améliorer encore l'information de la clientèle, l'IBPT suggère à TBC-Post de compléter sa page web dédiée aux tarifs en y ajoutant les prix relatifs aux colis qui sont mentionnés dans la brochure tarifaire 2015.

6 CONCLUSIONS

31. Suite au contrôle, l'IBPT a constaté des manquements et a demandé à TBC-Post de mettre tout en œuvre afin de se conformer aux exigences de la licence dans un délai d'un mois. TBC-Post a procédé à ces adaptations, et l'IBPT constate dès lors que TBC-Post respecte les termes de sa licence après deux ans d'activités.