



I B P T

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

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 MARS 2014
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2011 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 MATIÈRES

1. OBJET.....	3
2. RETROACTES.....	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>	7
3.2.2. <i>Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....</i>	10
3.2.3. <i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.....</i>	11
3.2.4. <i>Les colis postaux égrenés intérieurs.....</i>	14
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 2011.....</i>	19
3.2.7. <i>Régime de sanction.....</i>	21
3.2.8. <i>Evaluation du plan d'action 2010/2011 suite aux résultats de 2011.....</i>	21
3.2.9. <i>Entretien avec bpost sur les résultats 2011.....</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.....	23
4.3. OBLIGATION DE RAPPORTAGE SPÉCIFIQUE DE BPOST CONCERNANT LES ENVOIS TEST POUR LES COLIS ET ENVOIS RECOMMANDÉS.....	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'Etat et bpost SA de droit public prévoit également un même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.

2. RETROACTES

4. La présente décision se fonde sur les documents suivants :
 - le rapport annuel de l'étude BELEX 2011: Partie 1 « Prior » et Partie 2 « Non prior » relatives au contrôle des délais d'acheminement du courrier prioritaire et non prioritaire pour l'année 2011. Rapport rédigé par « GfK Audimétrie » ;
 - 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 2011 lors d'un entretien avec l'IBPT en 2012.
6. Lors de la finalisation du présent projet de décision en 2013, il s'est cependant avéré que les coefficients de pondération ne correspondaient pas à la période de référence. Les coefficients de pondération sont en effet calculés sur la base des chiffres de volume 2011 au lieu de 2010. Cette constatation a été faite lors de l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2014. Suite à cette constatation, les anomalies ont été rectifiées dans la décision du 7 mai 2013 par le biais de la décision du Conseil de l'IBPT du 17 décembre 2013 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2014. La présente décision tient aussi bien compte de cette rectification que des coefficients de pondération corrects.

7. 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.
8. 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

9. 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 au moins une fois par an par l'IBPT.
10. 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 jusque 2 kg ;
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non Prior » ;
 - colis égrenés en service intérieur.
11. Cet article stipule également que chaque année, il est donné une indication de la part de chaque service postal dans l'ensemble des services postaux en concertation entre le prestataire du service postal universel désigné 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. Le pourcentage des envois égrenés pour lesquels les délais d'envoi respectifs ont été réalisés en d'autres termes, le pourcentage d'envois qui sont remis à temps est mesuré pour chaque service postal du panier des petits utilisateurs.
12. 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.
13. Les résultats des contrôles des critères de qualité sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
 14. 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.
 15. 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.
 16. L'article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat 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

17. 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.

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

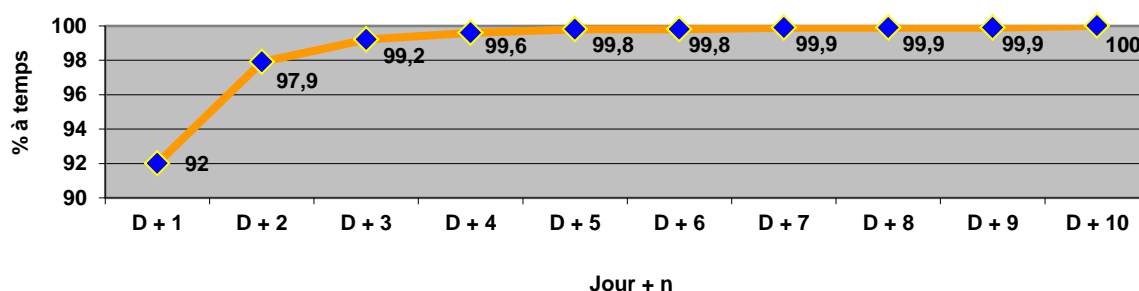
² Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire.

18. Le contrôle des services susmentionnés est effectué par le bureau d'étude de marché externe « GfK Audimétrie ». Bpost a attribué ce marché par adjudication publique au bureau d'étude de marché GfK. GfK s'est vu confier ce marché en 2001 et effectue ces contrôles depuis 2002. Toutefois, ce marché est réattribué tous les 3 ans par une adjudication publique. Le contrat actuel entre GfK et bpost est arrivé à échéance fin 2011. Depuis mars 2012, ce marché est exécuté par le bureau d'études allemand Spectos. 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 ».
19. 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.
20. 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 Research International. Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année.
21. 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.
22. 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.
23. 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 ».
24. 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.
25. 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

26. Il ressort des résultats de l'étude BELEX³(« Prior ») que 92% du courrier égrené intérieur prioritaire a atteint sa destination dans le délai Jour + 1, et 97,9% 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.

GRAPHIQUE 1 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER EGRENE PRIORITAIRE - % CUMULATIF ⁴



27. En 2011, deux jours d'induction⁵ ont été considérés comme des cas de force majeure suite à la grève intersectorielle du 22 décembre 2011. Ces jours d'induction ont été neutralisés pour le calcul du résultat annuel 2011 mentionné ci-dessus. L'IBPT a vérifié les faits mais n'a pas évalué l'opportunité. A 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 2012⁶. Dorénavant, un événement sera encore considéré comme un cas de force majeure dès lors qu'il répond à la définition suivante: « 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 et aura un impact sur plusieurs jours ».

³ GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et bpost

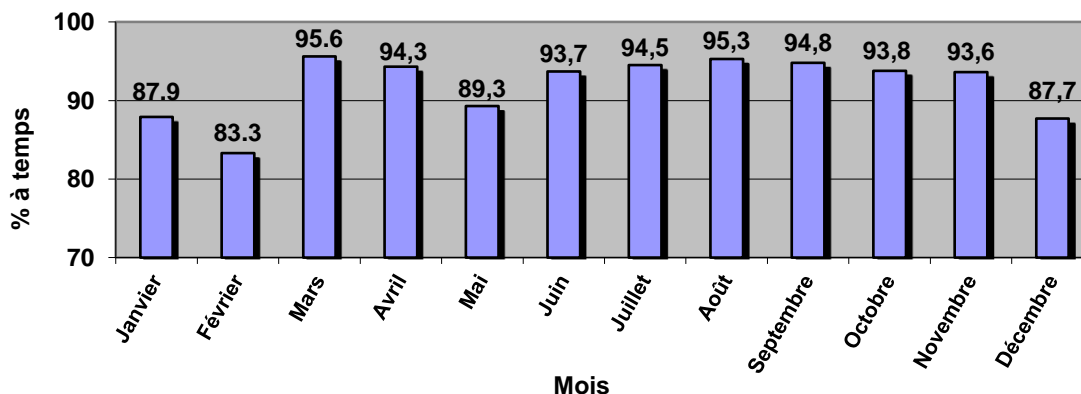
⁴ GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et bpost

⁵ 22 et 23 décembre 2011

⁶ 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.

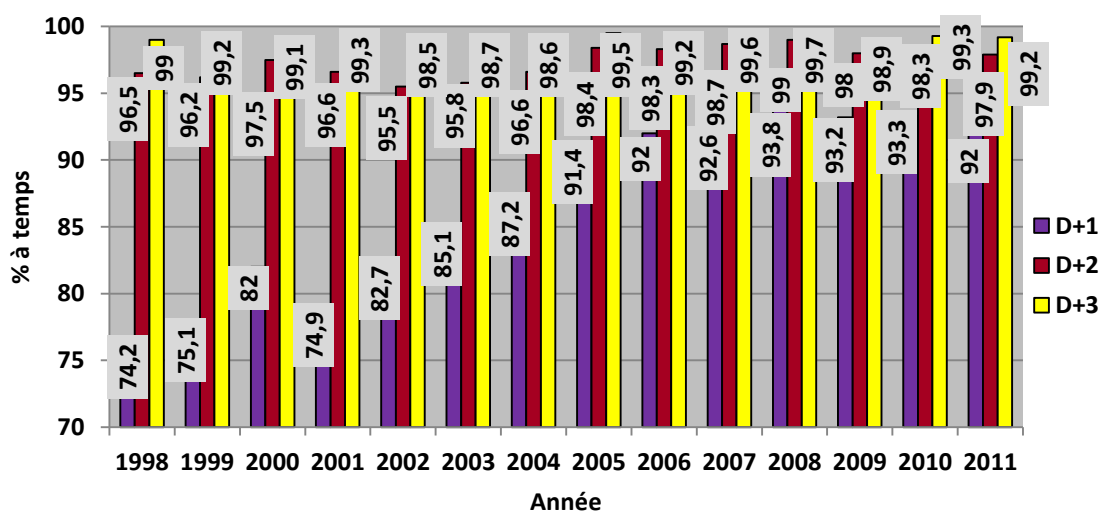
28. Ci-dessous, le graphique des résultats mensuels de bpost montre que bpost doit fournir des efforts supplémentaires pour garantir ses délais d'acheminement durant tous les mois de l'année. En 2011, l'on a constaté principalement des problèmes de qualité durant les mois de janvier, février, mai et décembre suite à des actions sociales. L'article 144 quater, § 1er, 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- % A TEMPS⁷



29. Le graphique ci-dessous 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 ont diminué en 2011 par rapport à 2010, puisqu'ils sont passés de 93,3% en 2010 à 92% en 2011. Le résultat de 2011 correspond au résultat que bpost a obtenu en 2006. Sur la base de l'aperçu historique, nous constatons que les résultats de qualité de bpost se stabilisent depuis 2005 autour de 92 ou 93%. 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 de sorte qu'aucun régime de sanction n'est d'application pour le recul des résultats de qualité en 2011.

GRAPHIQUE 3 : DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2011 - % A TEMPS⁸

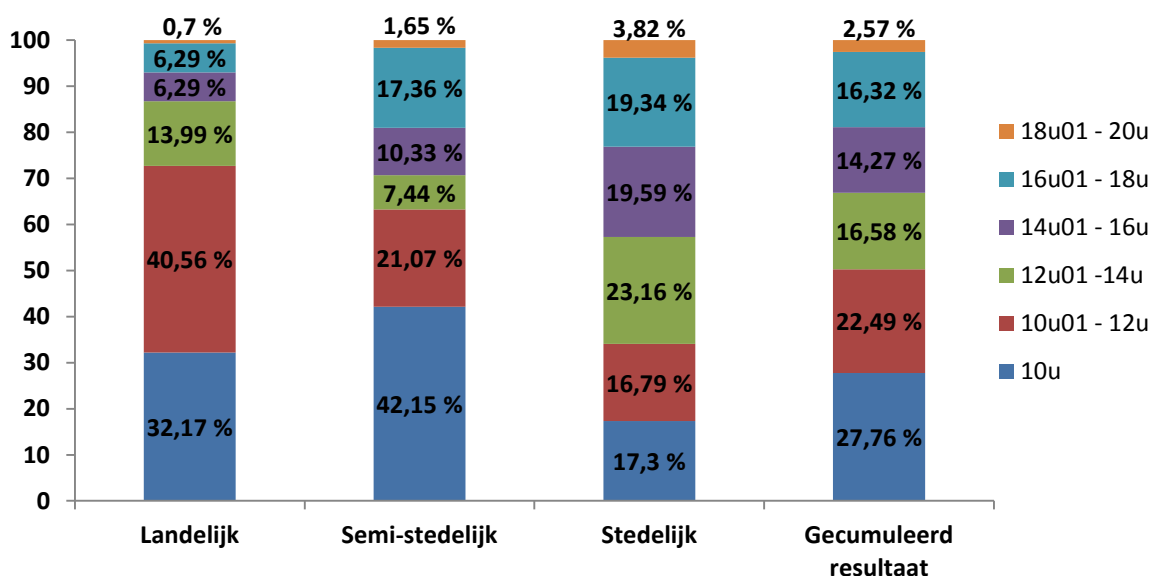


⁷ GfK Audimetrie: Annuaire BELEX 2011 pour l'IBPT et bpost

⁸ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

30. 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.
31. En 2011, l'IBPT a procédé à cet effet à des contrôles sur le terrain concernant l'heure de la dernière levée utile⁹. Les résultats de ces contrôles sont repris dans le graphique 4. Les résultats révèlent que la dernière heure de levée des boîtes aux lettres rouges se situe le matin (jusque 12 heures) dans plus de 70% des zones rurales et dans plus de 60% des zones semi-urbaines, et ce contrairement aux zones urbaines, où la levée d'un tiers des boîtes aux lettres a lieu le matin. Dans les zones rurales, moins de 10% des boîtes aux lettres ont une heure de levée après 16 heures, tandis que dans les zones semi-urbaines et urbaines, près de 20% et 25% des boîtes aux lettres ont une levée après 16 heures.

GRAPHIQUE 4 : DERNIÈRE HEURE DE LEVÉE UTILE BASÉE SUR LES CONTRÔLES RÉALISÉS PAR L'IBPT¹⁰



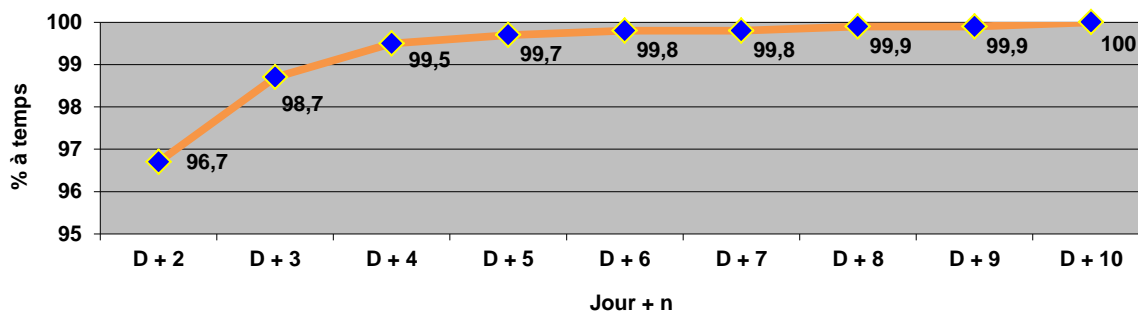
⁹ Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2011, page 30.

¹⁰ Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2011, page 30.

3.2.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

32. Il ressort de l'étude BELEX¹¹ (« Non-Prior ») que 96,7% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2, et 98,7% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans le délai Jour + 3.

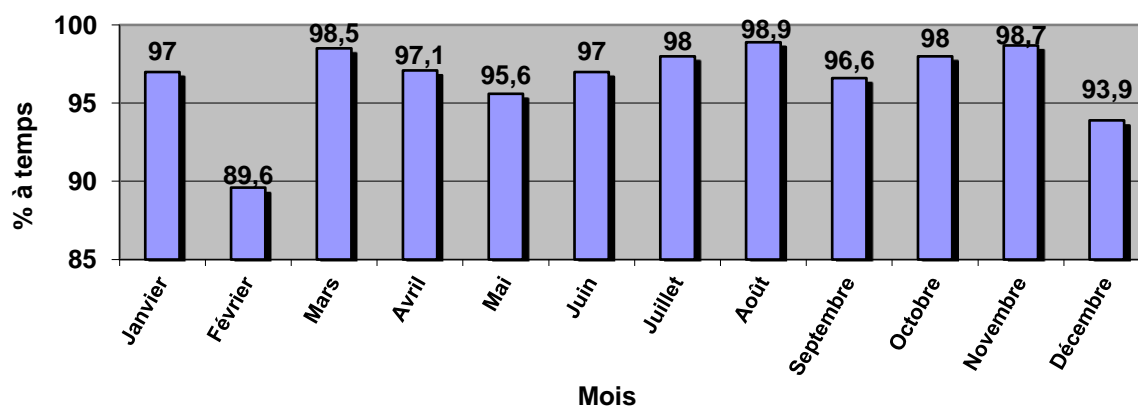
GRAPHIQUE 5 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER EGRENÉ NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF¹²



33. En 2011, deux jours d'induction¹³ ont été considérés comme des cas de force majeure suite à la grève intersectorielle du 22 décembre 2011. Ces jours d'induction ont été neutralisés pour le calcul du résultat annuel 2011 mentionné ci-dessus.

34. Contrairement à la poste aux lettres prioritaire, bpost garantit pour les envois non prioritaires une qualité continue et ce, conformément à l'article 144quater, § 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 6 : RELEVÉ ANNUEL NON PRIOR PAR MOIS - % A TEMPS¹⁴



¹¹ GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et bpost

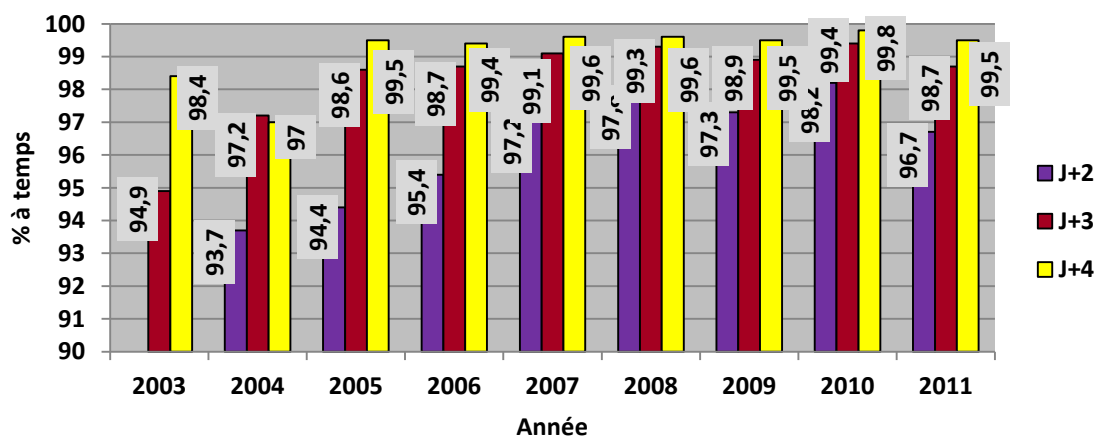
¹² GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et bpost

¹³ 22 et 23 décembre 2011

¹⁴ GfK Audimétrie: Annuaire 2011 pour l'IBPT et bpost

35. Le graphique 7 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 accessible qu'aux utilisateurs professionnels et plus aux particuliers étant donné que l'offre non prioritaire n'est pas proposée via des timbres-poste mais uniquement via un 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 un bureau d'étude indépendant, GfK. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont baissé en 2011, puisqu'ils sont en effet passés de 98,2% en 2010 à 96,7% en 2011.

GRAPHIQUE 7 : DELAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS NON PRIORITAIRES DE L'ANNEE 2003 A 2011 - % A TEMPS ¹⁵



3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

36. 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.

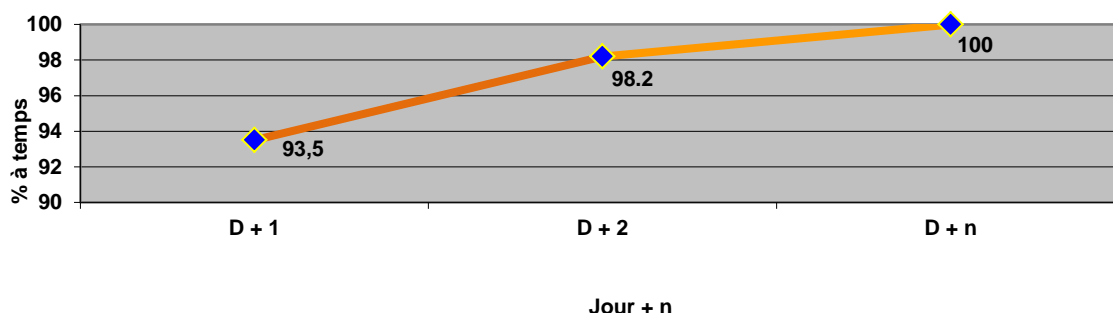
37. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné¹⁶. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barres interne 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.

¹⁵ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

¹⁶ 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 conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

38. 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 ».
39. En 2011, le bureau d'étude GfK, désigné par bpost, avait envoyé 104 envois test réels à demande de l'IBPT pour vérifier si les résultats des mesures bpost internes correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon sommaire permet de comparer les données du système informatique de bpost avec les envois test. Il est ressorti de cet échantillon que les résultats¹⁷ de l'échantillon 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. Sur la base des résultats des tests de ces dernières années, il s'avère que les résultats des envois test sont toujours un peu moins bons que les résultats du système track & trace de bpost. Cela semble logique étant donné qu'une erreur peut toujours survenir dans le scannage d'entrée et de sortie des envois recommandés, comme le montrent les envois test.
40. Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 93,5% des envois recommandés entrants prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 98,2% dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 8 : RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES -% CUMULATIF¹⁸

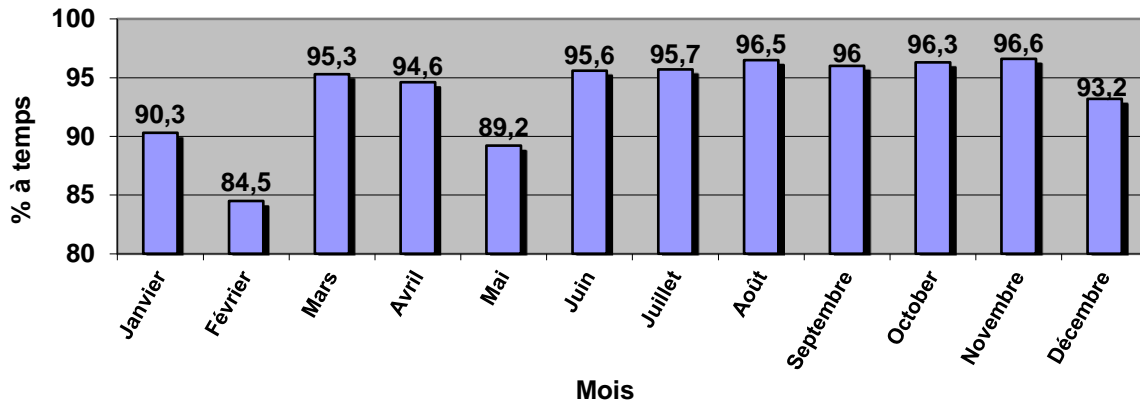


¹⁷ Sur la base de 104 envois test, 92,3% sont arrivés à temps. Ce qui correspond dans une large mesure au chiffre interne de bpost de 93,5%.

¹⁸ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données « Proof of Delivery »

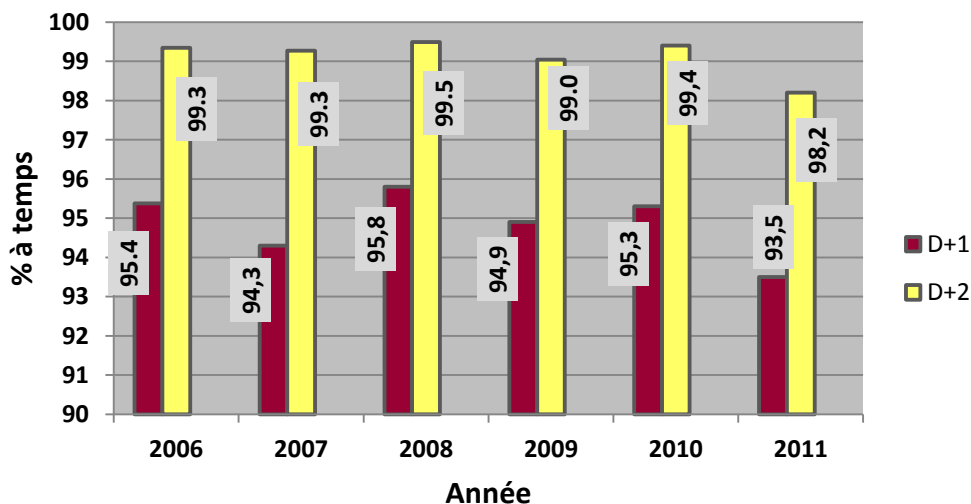
41. Il ressort des résultats mensuels ci-dessous de bpost que cette dernière doit faire plus d'efforts afin de garantir des services constants. En 2011, l'on a constaté principalement un problème de qualité durant les mois de février et mai suite à des actions sociales. L'article 144quater stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée d'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 9 : RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES PAR MOIS - % A TEMPS¹⁹



42. Le graphique 10 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 ont diminué en 2011 par rapport à 2010, puisqu'ils sont passés de 95,3% en 2010 à 93,5% en 2011. Le résultat de 2011 est le résultat le moins bon depuis le début du système de mesure en ce qui concerne les envois recommandés. 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 10 : DELAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES DE L'ANNEE 2006 A 2011- % A TEMPS²⁰



¹⁹ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

²⁰ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

3.2.4. Les colis postaux égrenés intérieurs

43. Bpost mesure les colis postaux égrenés intérieurs selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les colis postaux égrenés intérieurs.
44. 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-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 colis postaux.
45. 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 ». En 2011, seulement 94 colis test avaient été envoyés pour vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels bien que le protocole entre bpost et l'IBPT prévoit au minimum 100 colis test. L'IBPT demande une nouvelle fois à bpost 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. Bpost s'est engagée à réaliser cette opération en 2012 via le nouveau bureau d'études indépendant Spectos. Sur la base des résultats²¹ de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost reflètent bien la réalité.
46. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010²² 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. Sur la base de cette nouvelle obligation de rapportage, une distinction est faite désormais entre les colis postaux égrenés²³ 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.

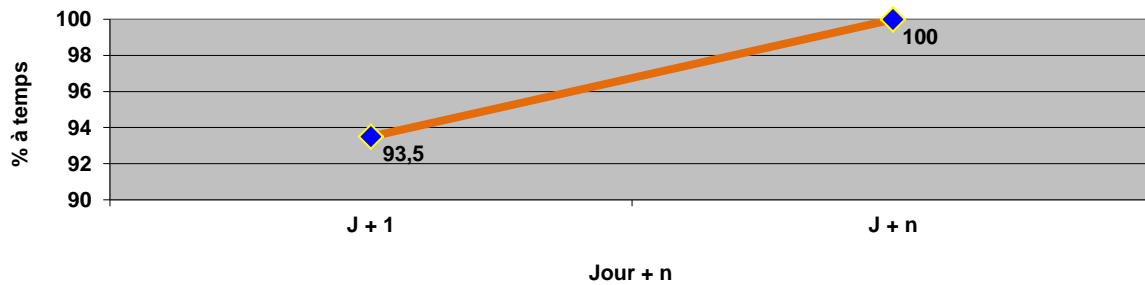
²¹ Au total, il y a eu 94 envois test, dont 59 ont atteint l'objectif de qualité Jour + 1 et 35, l'objectif de qualité Jour + 2. Pour les 59 envois test ayant atteint l'objectif de qualité Jour + 1, 98,3% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 98,7%. Le résultat des tests correspond donc au résultat interne de bpost. Pour les 35 envois test ayant atteint l'objectif de qualité Jour + 2, 97,1% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était 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.

²² L'avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle de bpost.

²³ Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack

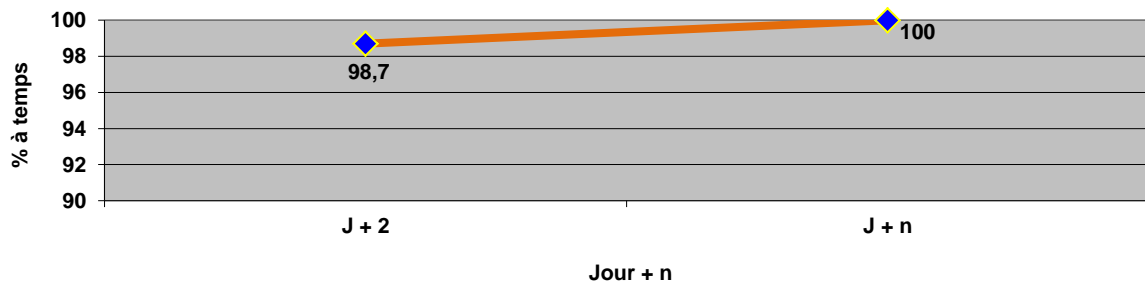
48. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 93,5% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1²⁴ sont parvenus au destinataire dans le délai de Jour + 1.

GRAPHIQUE 11 : RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR + 1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) % - CUMULATIF²⁵



49. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 98,7% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2²⁶ sont parvenus au destinataire dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 12 : RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR + 2 (LLS) - % CUMULATIF²⁷



50. Comme pour les envois postaux égrenés recommandés, il s'avère également que la qualité de la distribution des colis postaux égrenés est restée stable tout au long de l'année. En 2011, l'on a constaté principalement un problème de qualité concernant les colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour + 1 en janvier, février et décembre suite à des actions sociales.

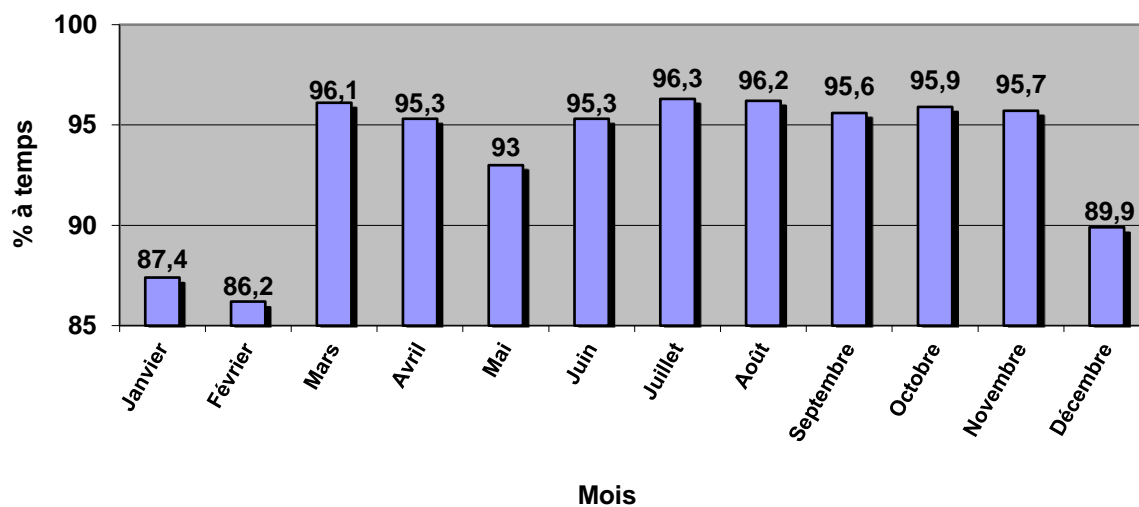
²⁴ Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack

²⁵ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

²⁶ Taxipost LLS

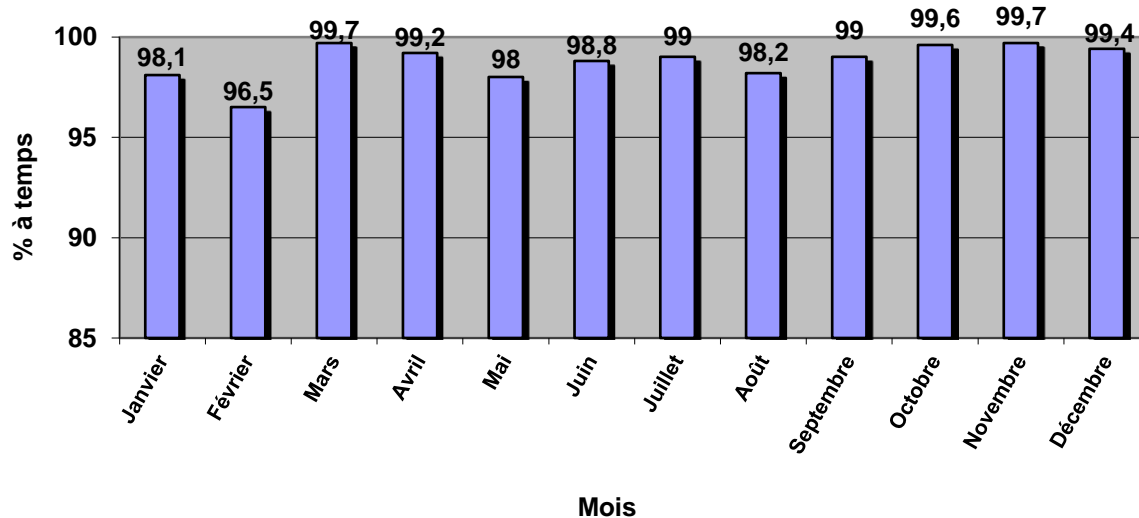
²⁷ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

GRAPHIQUE 13 : RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS AYANT POUR OBJECTIF JOUR + 1 PAR MOIS - % A TEMPS²⁸



51. La qualité des colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour + 2 est toutefois stable tout au long de l'année.

GRAPHIQUE 14 : RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS AYANT POUR OBJECTIF JOUR + +2 PAR MOIS - % A TEMPS²⁹

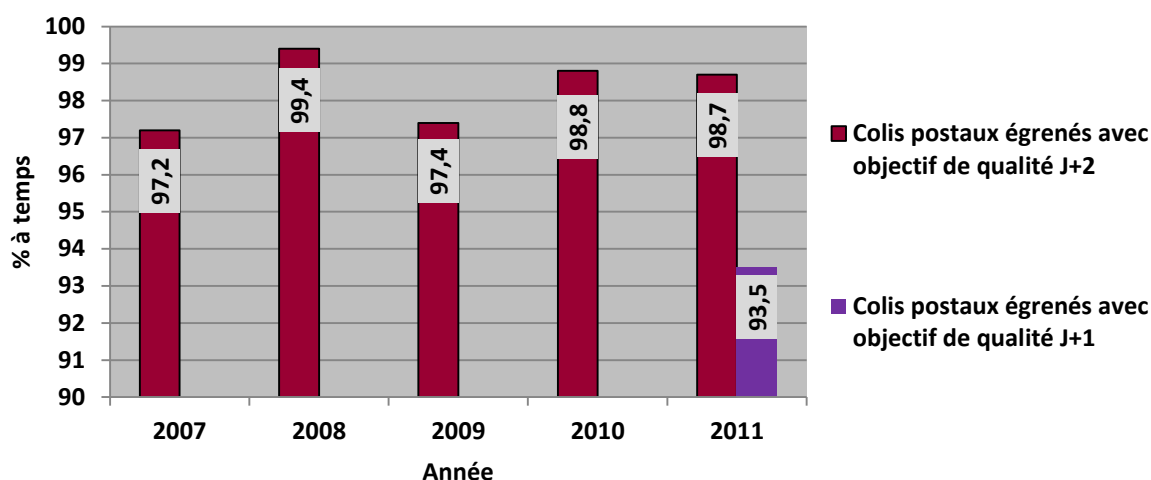


²⁸ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

²⁹ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

52. Le graphique 15 ci-après 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 sont pratiquement restés stables en 2011 par rapport à 2010, puisqu'ils sont passés de 98,8% en 2010 à 98,7% en 2011. En 2011, à la demande de l'IBPT³⁰, les résultats relatifs aux colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1 ont également été communiqués pour la première fois étant donné que ces colis postaux sont considérés comme des services postaux universels³¹. Par conséquent, ces colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1 font partie du panier des petits utilisateurs qui est soumis à un contrôle de qualité spécifique en ce qui concerne les délais d'acheminement.

GRAPHIQUE 15 : DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS DE 2007 À 2011 - % À TEMPS³²



3.2.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

53. L'IPC fait mesurer le courrier entrant prioritaire par le bureau d'étude de marché externe Research International, conformément à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost en matière de mesure de qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

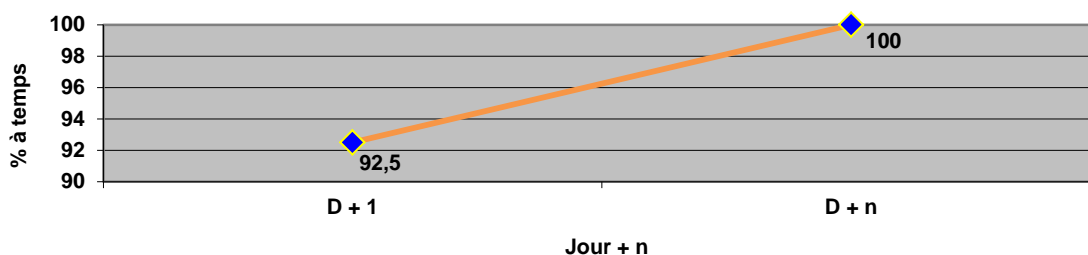
³⁰ La décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non-prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

³¹ L'avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle de bpost.

³² IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2007

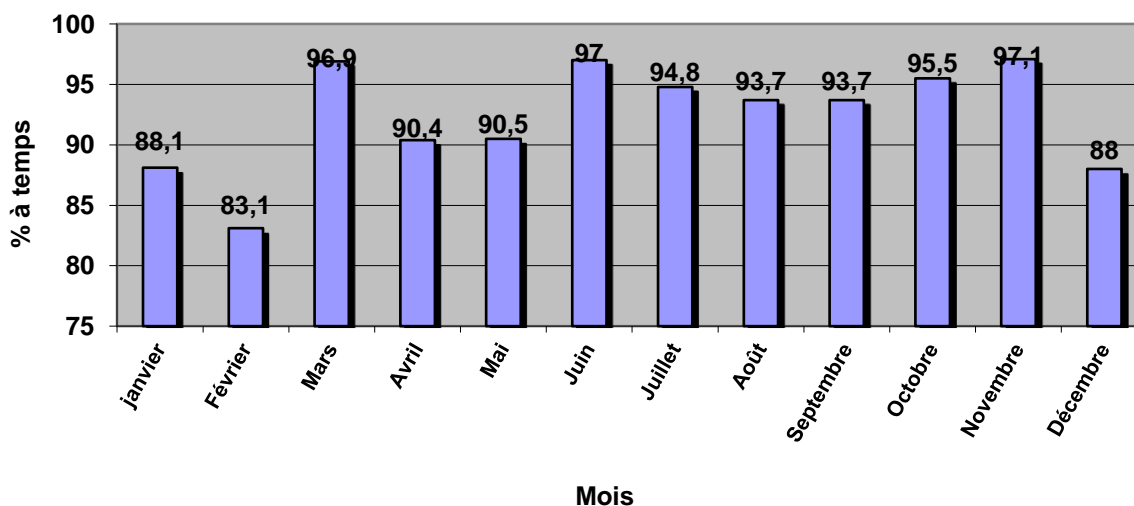
54. Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 92,5% du courrier entrant est arrivé à destination dans le délai de Jour + 1. Il s'avère donc que bpost atteint l'objectif de l'article 34, 2°, b), de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 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 2011, 92% 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 92,5% dans le délai de Jour + 1.

GRAPHIQUE 16 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIERE ENTRANT PRIORITAIRE - % CUMULATIF ³³



55. Il ressort des résultats mensuels de bpost repris ci-dessous que cette dernière doit faire plus d'efforts afin de garantir des services constants. L'article 144quater stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée d'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs. En 2011, l'on a constaté principalement des problèmes durant les mois de janvier, février et décembre suite à des actions sociales.

GRAPHIQUE 17 : RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIERE PRIORITAIRE ENTRANT PAR MOIS - % A TEMPS³⁴

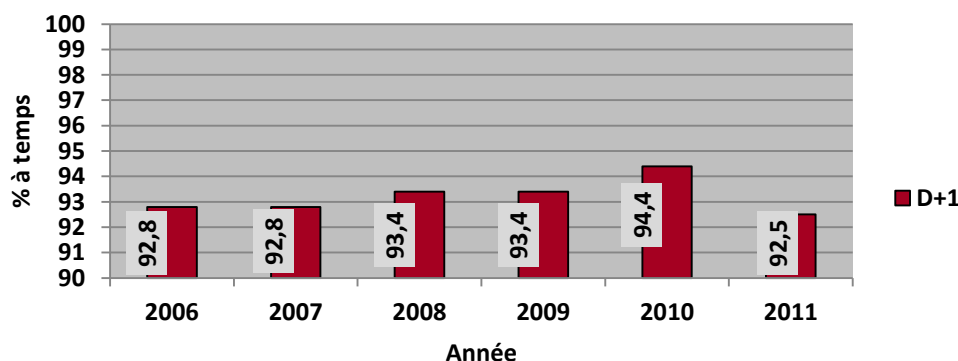


³³ Rapport de l'IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant.

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

56. Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à procéder à des mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2011 sont les moins bons depuis le début des mesures il y a six ans. 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 ces objectifs de sorte qu'aucun régime de sanction n'est d'application pour le recul des résultats de qualité en 2011.

GRAPHIQUE 18 : DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIERE PRIORITAIRE ENTRANT DE L'ANNEE 2006 A 2011 - % A TEMPS ³⁵



3.2.6. L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2011

57. 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 de services postaux des petits utilisateurs est composé comme suit, avec indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs. A la demande de l'IBPT, bpost a effectué, après le contrôle de qualité 2010, une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs en 2010. Les coefficients de pondération communiqués par bpost à l'IBPT ne correspondaient pas à la période de référence comme demandé par l'IBPT dans la décision du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010. Les coefficients de pondération corrects ont été transmis par bpost à l'IBPT en septembre 2013. Ces coefficients de pondération sont d'application pour le contrôle de qualité 2011 :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (51,1%) ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (29,4%) ;
- les envois recommandés égrenés intérieurs (5,3%) ;
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 1 (0,9%) ;
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2 (0%) ;
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (13,3%).

³⁵ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

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

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

TABLEAU 1 : QUALITE GENERALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

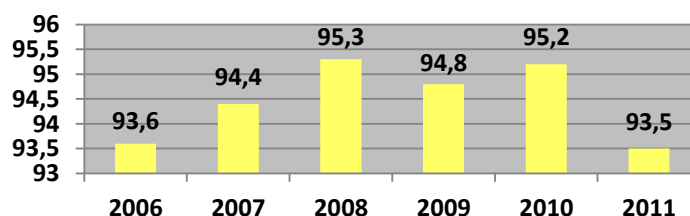
Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J + 1	51,1	92,0%	
Non Prior J + 2	29,4	96,7%	
Envois recommandés J + 1	5,3	93,5%	
Colis postaux J + 1	0,9	93,5%	
Colis postaux J + 2	0	98,7%	
Courrier international entrant J + 1	13,3	92,5%	
INDICE DE QUALITE TOTAL	100	93,54%	95%

59. Le résultat de 93,54% représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2011 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 moyen réalisé est supérieur à 90%. Conformément à la formule³⁷, ce bonus de qualité s'élève à 1,25% pour l'année 2011. Bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 1,25% 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 2013³⁸.

60. Bpost ne respecte pas 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 seulement 93,5% (chiffre arrondi) des envois distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

61. L'IBPT constate une forte baisse de la qualité moyenne réalisée de 1,7% par rapport à 2010, soit 93,5% en 2011, contre 95,2% en 2010. Cette forte baisse de la qualité est très regrettable étant donné qu'en 2011, bpost n'atteint pas l'objectif général de qualité fixé entre l'Etat et bpost. Le résultat en 2011 est presque équivalent au résultat de 2006, réduisant à néant les efforts de qualité réalisés ces quatre dernières années.

GRAPHIQUE 19 : RESULTATS DE L'INDICE DE LA QUALITE MOYENNE REALISEE POUR LE PANIER DES PETITS UTILISATEURS DEPUIS L'ENTREE EN VIGUEUR DU QUATRIEME CONTRAT DE GESTION - % A TEMPS³⁹



³⁷ $QB = (GGK-90)^2 / 1000$, c'est-à-dire $(93,54-90)^2 / 1000 = 1,25\%$

³⁸ Via l'annexe 4a (rectification des anomalies dans la Décision du 7 mai 2013 concernant l'analyse des tarifs pleins égrenés pour l'année 2012) de la décision du Conseil de l'IBPT du 17 décembre 2013 concernant l'analyse de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2014

³⁹ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

3.2.7. Régime de sanction

62. 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.
63. 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 ces objectifs et par conséquent, le régime de sanction susmentionné n'est pas d'application.
64. Aucun régime de sanction n'est toutefois prévu en cas de non-respect des objectifs contenus dans le quatrième contrat de gestion au cas où bpost n'atteindrait pas les objectifs de qualité du panier des petits utilisateurs, ce qui est le cas cette année.

3.2.8. Evaluation du plan d'action 2010/2011 suite aux résultats de 2011

65. Les résultats de l'année 2011 montrent que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2010, n'ont pas eu l'effet escompté, à savoir :
- Renforcement de la gestion de la performance, à l'aide des initiatives suivantes :
 - o Approche Back-to-basic pour les processus opérationnels journaliers ;
 - o Evaluation mensuelle des performances régionales (RADAR) ;
 - o Accent sur la plateforme logistique ayant les chiffres de qualité les plus faibles ;
 - o Amélioration du rapport de qualité ;
 - o Introduction d'une procédure spécifique pour le suivi des plaintes vers les bureaux de poste et les facteurs ;
 - Se concentrer sur des processus de correction, notamment :
 - o Faire appel au lean management pour améliorer les processus de qualité ;
 - o Procéder à une analyse détaillée des plaintes pour résoudre les causes des plaintes ;
 - People management, à savoir :
 - o Utiliser des contrats à long terme pour les collaborateurs ;
 - o Introduction d'une indemnité de coaching lorsqu'un nouveau collaborateur reste plus de 2 mois ;
 - o Prendre des mesures pour lier les nouveaux arrivants à bpost ;
 - o Réduire le travail intérimaire ;
 - o Améliorer la formation pour les facteurs et intérimaires ;
 - o Orientation de la qualité par le top-management ;
 - o Application de mesures disciplinaires lorsque c'est nécessaire.

3.2.9. Entretien avec bpost sur les résultats 2011

66. Bpost et l'IBPT se sont réunis afin d'analyser les résultats pour l'année 2011.

67. Lors de la concertation, bpost a confirmé qu'une vingtaine de mesures correctrices avaient été prises en 2012. Ces mesures correctrices peuvent être subdivisées en trois grandes catégories :

- Renforcement de la gestion de la qualité ;
- Cinq nouvelles actions visant à améliorer la qualité ;
- Actions sur le plan de la gestion du personnel.

68. Concrètement, les actions suivantes ont été entreprises afin d'améliorer la qualité :

- 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 meilleur suivi des plaintes, plus rapide ;
 - o Renforcement des activités de contrôle journalières ;
 - o L'analyse journalière des écarts par rapport aux objectifs de qualité ;
 - o Analyse mensuelle des prestations des 5 plateformes régionales ayant les résultats les moins bons ;
 - o Concertation avec les facteurs concernant l'importance de la qualité ;
 - o Promouvoir le projet de qualité « Customer First » ;
 - o 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 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 minimaliser l'impact sur la qualité pendant les processus de réorganisation ;
 - o 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.

4. MESURES PRISES PAR L'IBPT

69. L'IBPT propose 4 actions suite au contrôle de qualité 2011 :

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

4.1. Repondération du panier des petits utilisateurs par bpost

70. 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.

71. Suite au contrôle de qualité 2011, l'IBPT demande à bpost de procéder à une repondération correcte 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 2012.

4.2. Obligation de rapportage spécifique de bpost concernant la mesure BELEX

72. Bpost a attribué le nouveau contrat BELEX au bureau d'étude allemand Spectos au lieu du contractant actuel GfK. Le nouveau contractant a entamé les mesures BELEX à partir de mars 2012. En concertation avec bpost, il a été convenu en 2012 d'un mode de rapportage à l'IBPT. L'IBPT demande dès lors que ce nouveau mode de rapportage soit respecté.

4.3. Obligation de rapportage spécifique de bpost concernant les envois test pour les colis et envois recommandés

73. A partir de 2012, l'IBPT a également demandé un rapportage spécifique à bpost concernant ces envois test pour les colis et les envois recommandés de manière à ce que l'IBPT puisse mieux vérifier ces envois test sur la base des données track and trace de bpost. L'IBPT demande dès lors que ce nouveau mode de rapportage soit respecté.

5. CONCLUSION

74. 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.
75. Bpost n'atteint pas 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 seulement 93,5% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95%.
76. Aucun régime de sanction n'est légalement prévu en cas de non-respect de l'objectif susmentionné du quatrième contrat de gestion, comme c'est le cas en 2011.

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	8
Graphique 4:	Dernière heure de levée utile basée sur les contrôles réalisés par l'IBPT	9
Graphique 5:	Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire - % cumulatif	10
Graphique 6:	Relevé annuel des envois non prior par mois - % à temps	10
Graphique 7:	Délais d'acheminement des envois de correspondance non prioritaires de l'année 2003 jusqu'en 2011 - % à temps	11
Graphique 8:	Relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif	12
Graphique 9:	Relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés par mois - % à temps	13
Graphique 10:	Délais d'acheminement des envois postaux égrenés recommandés de l'année 2006 jusqu'en 2011 - % à temps	13
Graphique 11:	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 12:	Relevé annuel des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour + 2 - % cumulatif	15
Graphique 13:	Relevé annuel colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif Jour + 1 par mois - % à temps	16
Graphique 14:	Relevé annuel colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif Jour + 1 par mois - % à temps	16
Graphique 15:	Délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de l'année 2007 jusqu'en 2011 - % à temps	17
Graphique 16:	Relevé annuel de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante - % cumulatif	18
Graphique 17:	Relevé annuel de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante par mois - % à temps	18
Graphique 18:	Délais d'acheminement de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante de l'année 2006 à 2011 - % à temps	19
Graphique 19:	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.....	20
------------	--	----

ABRÉVIATIONS

GfK Audimetrie	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure externe de bpost pour la distribution de la poste aux lettres égrenée prioritaire et non prioritaire.
IPC	International Post Corporation, 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 postées dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement distribuées 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.
ET	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	BELEX est le 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.
Research International	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.