

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

**I B P T**

---

**DECISION 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 DE LA POSTE AUX LETTRES ÉGRENÉE TRANSFRONTIÈRE ENTRANTE  
PRIORITAIRE**

**VERSION NON-CONFIDENTIELLE**

## TABLE DES MATIERES

1. OBJET .....	5
2. RETROACTES.....	5
3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	6
3.1. BASE LÉGALE.....	6
3.2. CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	6
3.2.1. <i>Le courrier égrené intérieur prioritaire.....</i>	<i>8</i>
3.2.2. <i>Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....</i>	<i>10</i>
3.2.3. <i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.....</i>	<i>11</i>
3.2.4. <i>Les colis postaux égrenés intérieurs.....</i>	<i>13</i>
3.2.5. <i>Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.....</i>	<i>15</i>
3.2.6. <i>L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2009.....</i>	<i>16</i>
3.2.7. <i>Régime de sanction.....</i>	<i>18</i>
3.2.8. <i>Evaluation du plan d'action 2009/2010 suite aux résultats de 2010.....</i>	<i>18</i>
3.2.9. <i>Entretien avec bpost sur les résultats 2010.....</i>	<i>19</i>
4. ACTIONS DE L'IBPT .....	20
4.1. REpondération du panier des petits utilisateurs.....	20
4.2. SUIVI DU CONTRAT BELEX .....	20
4.3. SUIVI DES ENVOIS TEST CONCERNANT LES COLIS ET LES ENVOIS RECOMMANDÉS.....	20
4.4. AUDIT .....	20
5. CONCLUSION .....	21
VOIES DE RECOURS .....	21

## GRAPHIQUES

Graphique 1 : relevé annuel du courrier égrené prioritaire - % cumulatif.....	8
Graphique 2 : [CONFIDENTIEL]	
Graphique 3: délais d'acheminement du courrier prioritaire de l'année 1998 à 2010 - % à temps .....	9
Graphique 4: relevé annuel du courrier égrené non prioritaire - % cumulatif .....	10
Graphique 5: [CONFIDENTIEL]	
Graphique 6: délais d'acheminement des envois non prioritaires de l'année 2003 à 2010 - % à temps .....	11
Graphique 7: relevé annuel envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif .....	12
Graphique 8 : [CONFIDENTIEL]	
Graphique 9: délais d'acheminement des envois postaux égrenés recommandés de l'année 2006 à 2010 - % à temps .....	13
Graphique 10: relevé annuel de colis postaux égrenés intérieurs - % cumulatif .....	14
Graphique 11 : [CONFIDENTIEL]	
Graphique 12: délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de l'année 2007 à 2010 - % à temps .....	15
Graphique 13 : relevé annuel du courrier transfrontière entrant prioritaire - % cumulatif .....	16
Graphique 14: [CONFIDENTIEL]	
Graphique 15: délais d'acheminement du courrier transfrontière prioritaire entrant de l'année 2006 à 2010 - % à temps .....	16
Graphique 16: 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 temps .....	17

## TABLEAUX

Tableau 1 : qualité générale relative au respect du délai d'acheminement .....	17
--	----

## ABRÉVIATIONS

GfK Audimetric	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	L'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 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.
EN	Les principales normes du CEN sont reconnaissables à leur préfixe EN: Norme européenne
Système de <i>track and trace</i>	Ce système permet d'enregistrer chaque envoi postal ( <i>track</i> ) dès qu'il est traité par l'opérateur (au moment de la remise du courrier) et de le suivre d'une manière individualisée ( <i>trace</i> ) 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 courriers test.
Research International	Le bureau d'étude de marché externe qui applique le système de mesure transfrontière externe de l'IPC pour la distribution de la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire.

## 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 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 ;
  - le courrier égrené transfrontière entrant 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 148 septies 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 2010: Partie 1 « Prior » et Partie 2 « Non prior » relatives au contrôle des délais d'acheminement du courrier prioritaire et non prioritaire pour l'année 2010. Rapport rédigé par « GfK Audimétrie » ;
  - La lettre de l'IPC sur le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant en se basant sur le système de mesure « UNEX » – système de mesure du 28 novembre 2011 ;
  - Les tableaux de bpost concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et des colis recommandés du 13 décembre 2011 ;
  - La présentation PowerPoint de bpost concernant « Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction » du 20 septembre 2011 ;
  - La réponse de bpost du 1<sup>er</sup> février 2011 et du 11 avril 2011 à notre question du 23 décembre 2010 et du 3 mars 2011 concernant la repondération du panier des petits utilisateurs ;
  - La réponse de bpost du 13 décembre 2011 à notre question du 18 novembre 2011 portant sur un complément d'information sur les envois test de colis et d'envois recommandés.
5. La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2010 lors d'un entretien avec l'IBPT le 19 septembre 2011.

6. Le 20 décembre 2011, le Conseil de l'IBPT a approuvé un projet de décision. Ce projet de décision a été envoyé par un courrier daté du 23 décembre 2011 à bpost afin de vérifier quelles données sont confidentielles ou relèvent du secret des affaires.
7. Le 17 janvier 2012, bpost a indiqué quels éléments devaient être considérés comme confidentiels et quels éléments relevaient du secret des affaires. La version non-confidentielle a été approuvée à la Séance du Conseil du 2 mars 2012 et a été publiée sur le site internet de l'IBPT le 6 avril 2012.
8. La consultation sur cette décision a été clôturée sans réaction à la date du 30 avril 2012. Par conséquent, le Conseil a adopté définitivement cette décision lors de la séance du Conseil du 19 juin 2012.

### **3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT**

#### **3.1. Base légale**

9. Article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
10. Article 32 et 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991.
11. 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 144 quater, §3, 148sexies, §1<sup>er</sup>, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
12. Article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost SA de droit public.

#### **3.2. Contrôle des délais d'acheminement**

13. 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 13850<sup>1</sup> pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508<sup>2</sup> pour les envois non prioritaires d'autre part.

---

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

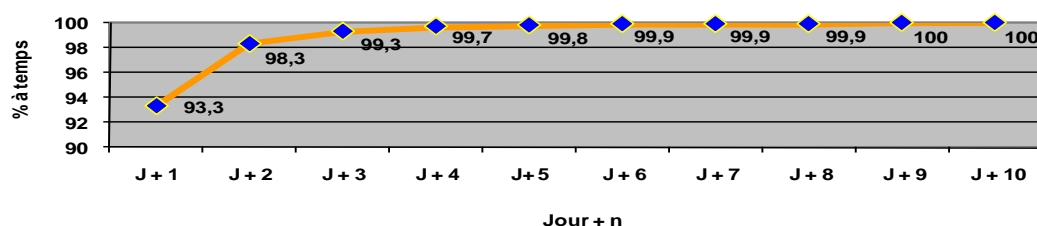
<sup>2</sup> Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire.

14. 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. Le système de mesure des délais d'acheminement est financé par bpost. Ce système de mesure trouve ses origines chez l'IBPT qui, de 1998 à 2001, a effectué lui-même le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et l'a financé via un bureau d'étude de marché externe.
15. 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 Research International. Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année.
16. En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui composent le panier des petits utilisateurs, le contrat de gestion et la législation secondaire prévoient que la méthode de mesure doit être déterminée conjointement par l'IBPT et bpost.
17. En effet, 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 entrant prioritaire allant 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 conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.
18. 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.
19. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

### 3.2.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

20. Il ressort des résultats de l'étude BELEX<sup>3</sup>(« Prior ») que 93,3% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai J + 1, et 98,3% du courrier égrené intérieur prioritaire dans le délai J + 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 <sup>4</sup>



21. En 2010, neuf jours d'induction<sup>5</sup> ont été considérés comme des événements de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles de même que, pour certains jours d'induction, l'interdiction de transport pour les camions circulant sur les autoroutes en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. En principe, bpost avait demandé la neutralisation de 13 jours d'induction. Après vérification des faits sur la base d'éléments fournis par bpost mais également sur la base d'informations complémentaires demandées à l'IRM par l'IBPT, l'IBPT a considéré 9 jours d'induction comme des cas de force majeure. L'IBPT n'a fait que vérifier les faits mais n'a pas évalué l'opportunité. Ces jours d'induction ont été neutralisés pour le calcul du résultat annuel 2010 mentionné ci-dessus. En raison du fait que bpost a considéré autant de jours d'induction comme des cas de force majeure en 2010, de nouveaux accords ont été pris à ce sujet avec bpost, notamment en ce qui concerne la définition de « force majeure ». A partir de 2011, 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 ». L'IBPT a en outre demandé de travailler à partir de l'année 2011 sur la base d'une fiche standardisée composée de paramètres externes et internes afin de pouvoir déterminer s'il est question de force majeure.

22. [CONFIDENTIEL]

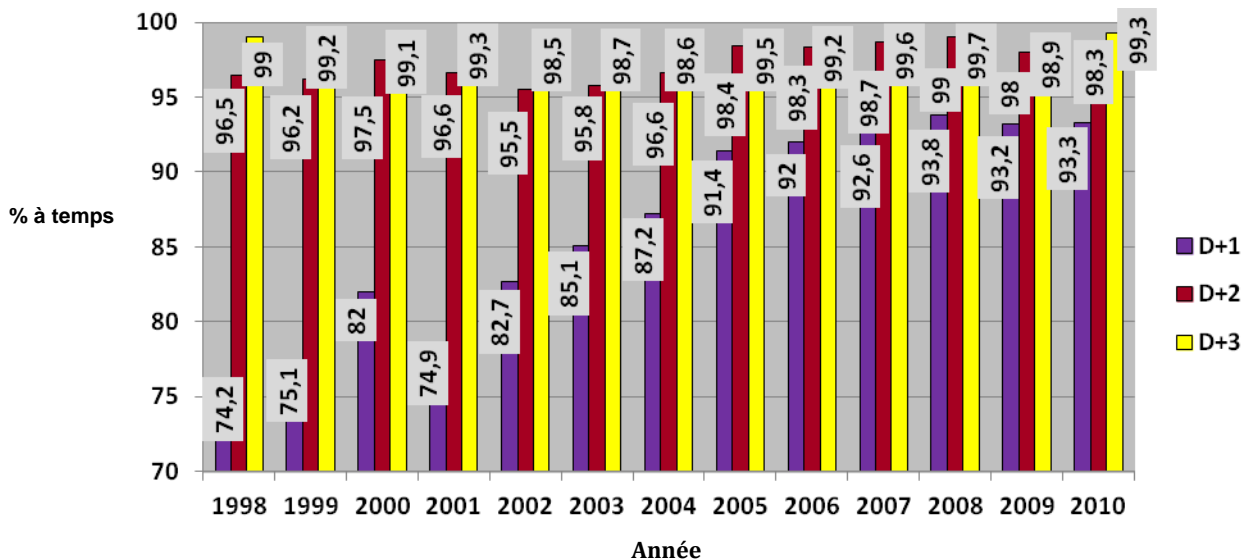
<sup>3</sup> GfK Audimétrie: Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

<sup>4</sup> GfK Audimétrie: Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

<sup>5</sup> 10 février et les 1er, 15, 16, 17, 18, 19, 20 et 24 décembre

23. Le graphique 3 ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année où l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 93,2 % en 2009 à 93,3 % en 2010. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

GRAPHIQUE 3: DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2010 - % A TEMPS <sup>6</sup>



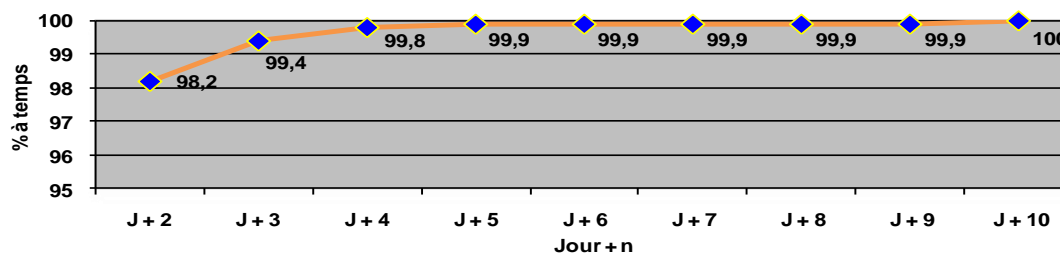
24. L'IBPT note toutefois que bpost a réorganisé en profondeur son réseau de boîtes aux lettres rouges au cours des années précédentes, avançant ainsi l'heure de levée de nombreuses boîtes aux lettres. Le consommateur dispose cependant de deux choix: soit poster son courrier dans une boîte aux lettres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

<sup>6</sup> IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

### 3.2.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

25. Il ressort de l'étude BELEX<sup>7</sup>("Non-Prior") que 98,2% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2, et 99,4% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans le délai Jour + 3.

GRAPHIQUE 4: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER EGRENE NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF <sup>8</sup>



26. En 2010, neuf jours d'induction<sup>9</sup> ont été considérés comme des événements de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles de même que, pour certains jours d'induction, l'interdiction de transport pour les camions circulant sur les autoroutes en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. L'IBPT a vérifié les faits mais n'a pas évalué l'opportunité. Ces dates standards ont été neutralisées pour le calcul du résultat annuel 2010 mentionné ci-dessus.

27. [CONFIDENTIEL]

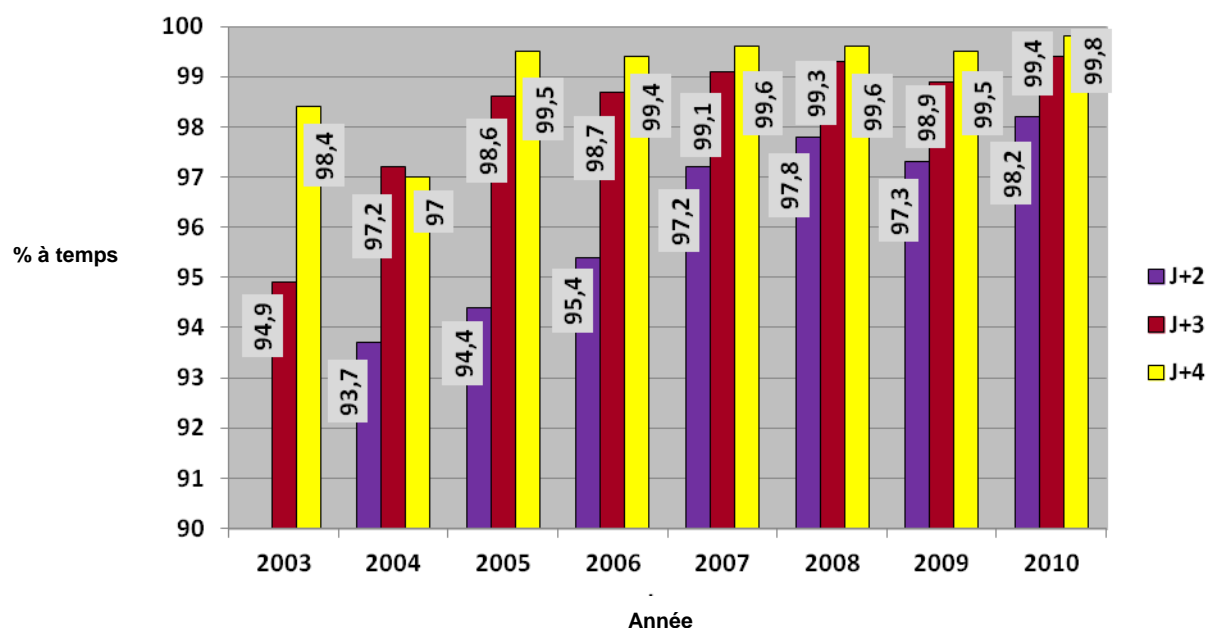
28. Le graphique 6 montre les résultats des envois non prioritaires depuis 2002. Il s'agit de l'année où bpost a lancé son offre d'envois de correspondance non prioritaires. Fin 2002, bpost a introduit une offre spécifique de lettres prioritaires et non prioritaires permettant à l'utilisateur de choisir 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 que pour les utilisateurs professionnels et plus pour les particuliers vu 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. Ce sont des mesures qui sont effectuées par un bureau d'étude indépendant, GfK. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont nettement meilleurs en 2010, puisqu'ils sont en effet passés de 97,3% en 2009 à 98,2% en 2010. Il s'agit-là du meilleur résultat depuis l'introduction des envois non prioritaires en 2003.

<sup>7</sup> GfK Audimétrie: Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

<sup>8</sup> GfK Audimétrie: Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

<sup>9</sup> 10 février et les 1er, 15, 16, 17, 18, 19, 20 et 24 décembre

GRAPHIQUE 6: DELAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS NON PRIORITAIRES DE L'ANNEE 2003  
A 2010 - % A TEMPS <sup>10</sup>



### 3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

29. 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.
30. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est 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 envois recommandés.
31. 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 ».

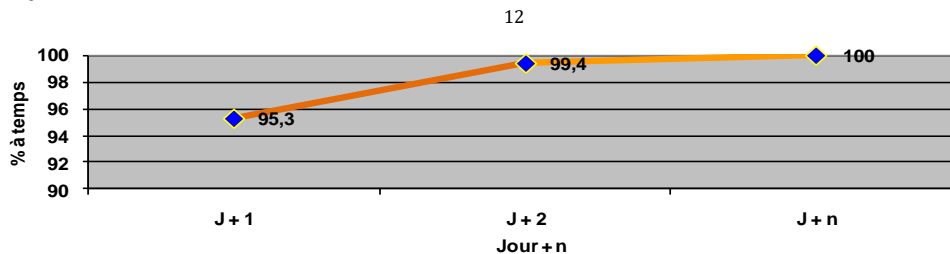
<sup>10</sup> IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

32. En 2010, 149 envois test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon permet de comparer les données du système informatique de bpost avec la réalité. Il est ressorti de cet échantillon que les résultats<sup>11</sup> de l'échantillon sont alignés sur les mesures internes du système *track and trace*. A partir de 2011, l'IBPT demandera toutefois un rapport spécifique tant à GfK qu'à bpost concernant ces envois test de manière à ce que l'IBPT puisse mieux vérifier ces envois test.

Sur la base de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost correspondent à 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.

33. Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 95,3% des envois recommandés entrants prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 99,4% dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 7: RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES - % CUMULATIF



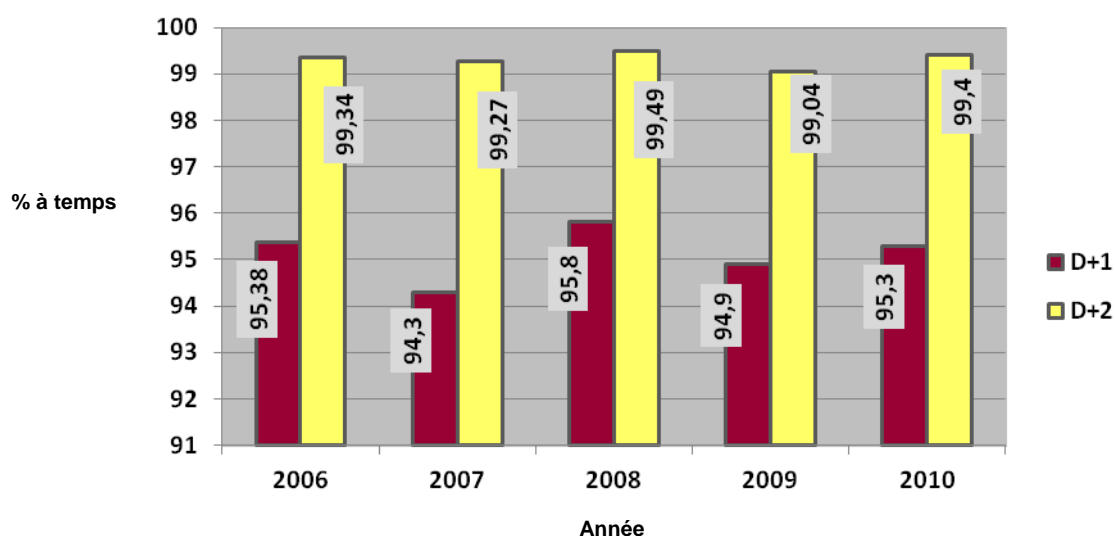
34. [CONFIDENTIEL]

35. Le graphique 9 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 ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 94,9% en 2009 à 95,3% en 2010. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

<sup>11</sup> Sur la base des 149 envois test, 94% sont arrivés à destination à temps avec un écart standard de +/- 3,8%. Ce qui correspond dans une large mesure au chiffre interne de bpost de 95,3%.

<sup>12</sup> Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

GRAPHIQUE 9: DELAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES DE L'ANNEE 2006 A 2010- % A TEMPS <sup>13</sup>



#### 3.2.4. Les colis postaux égrenés intérieurs

36. 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.
37. 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.
38. 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 2010, seulement 97 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 a demandé à bpost pourquoi elle n'avait pas envoyé 100 colis test. Bpost a répondu que GfK éprouvait beaucoup de difficultés à trouver des panélistes souhaitant envoyer des colis LLS via le guichet étant donné que bpost les a remplacés par des colis « 24 heures » qui ne relèvent pas de l'indice de qualité. A l'instar des envois recommandés, il s'avère que les résultats<sup>14</sup> de l'échantillon correspondaient presque parfaitement aux mesures de bpost ou qu'il y avait une raison expliquant la différence avec celles-ci.

<sup>13</sup> IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

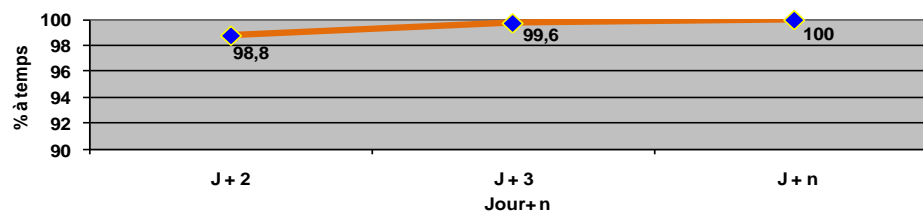
<sup>14</sup> Sur la base des 97 envois test, 97% sont arrivés à destination à temps avec un écart standard de +/- 3%. Ce qui correspond dans une large mesure au chiffre interne de bpost de 99%.

Sur la base de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost correspondent à 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 colis postaux égrenés.

39. Il ressort des résultats de contrôle des colis postaux égrenés intérieurs que 98,8% des colis postaux égrenés intérieurs sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 2 et 99,6% dans un délai de Jour + 3.

GRAPHIQUE 10: RELEVÉ ANNUEL DE COLIS POSTAUX EGRENES INTÉRIEURS - % CUMULATIF

15



40. A partir de 2008, l'offre de services de colis a été profondément modifiée par l'introduction du colis SMART (service universel) et du colis premium (service non universel).<sup>16</sup> En effet, jusqu'en 2007, tous les colis nationaux étaient classés sous l'appellation de « kilopost » qui était un produit non prior (J+2). En 2008, les colis ont été scindés en quatre catégories distinctes: Taxipost 24h (J+1), Taxipost Secur (J+1), Taxipost Paypack (J+1) et Taxipost LLS (J+2). Seul Taxipost LLS est considéré comme un service universel. Les autres offres de Taxipost sont des produits à valeur ajoutée qui ne relèvent pas du service universel. Les produits du service non universel ne sont pas soumis à la réglementation du price cap, et ne relèvent donc pas non plus du système de contrôle de qualité du panier des petits utilisateurs. En raison du manque de publicité menée par bpost pour promouvoir son colis postal universel "Taxipost LLS", la part de ce service dans le panier des petits utilisateurs a fortement baissé, soit de 0,2% en 2009<sup>17</sup>. Il est question de 43 851 colis postaux égrenés en 2009. En 2010, le pourcentage de ce service dans le panier total des petits utilisateurs a été adapté à la nouvelle réalité, faisant ainsi passer le pourcentage de ce service dans le panier des petits utilisateurs de 7% en 2009 à 0,2% en 2010. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010<sup>18</sup> émis suite aux adaptations apportées aux caractéristiques de ces services, les services Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack sont à nouveau considérés comme des services postaux universels à partir de 2011, entraînant ainsi une repondération du panier des petits utilisateurs en 2011 pour le rapport de qualité portant sur 2011. Cette adaptation entraînera une modification de l'objectif en matière de délai de distribution, à savoir Jour + 1 pour Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack et Jour + 2 pour Taxipost LLS. Depuis octobre 2011, la dénomination commerciale Taxipost est remplacée progressivement par la nouvelle dénomination commerciale Bpack.

<sup>15</sup> Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

<sup>16</sup> Avis du Conseil de l'IBPT du 30 avril 2008 concernant les colis *Smart* et *Premium* proposés par bpost

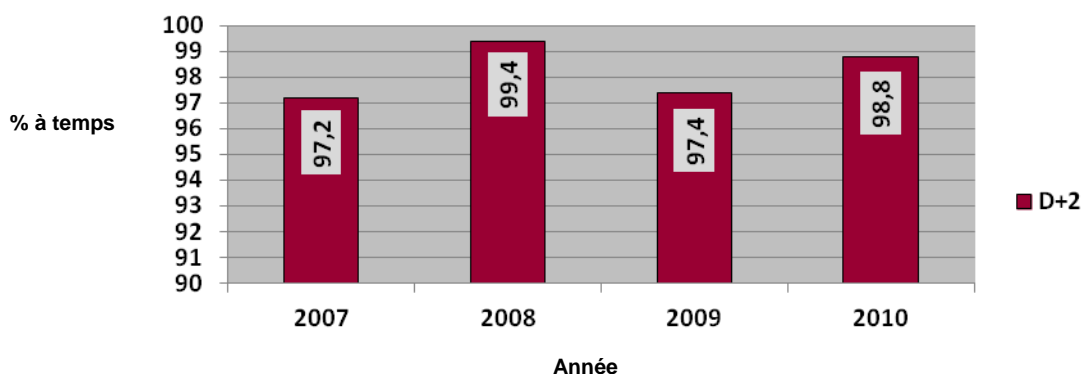
<sup>17</sup> Coefficient de pondération qui sera utilisé pour le calcul de qualité 2010 avec un impact sur la détermination des prix 2011 – ceux-ci ont été communiqués par bpost le 31 janvier 2011, faisant suite à la demande de l'IBPT du 23 décembre 2010.

<sup>18</sup> Avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle (non-contractuelle) proposée par bpost.

#### 41. {CONFIDENTIEL}

42. Le graphique ci-dessous 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 ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont passés de 97,4% en 2009 à 98,8% en 2010. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

GRAPHIQUE 12: DELAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS DE L'ANNEE 2007 A 2010 - % A TEMPS<sup>19</sup>



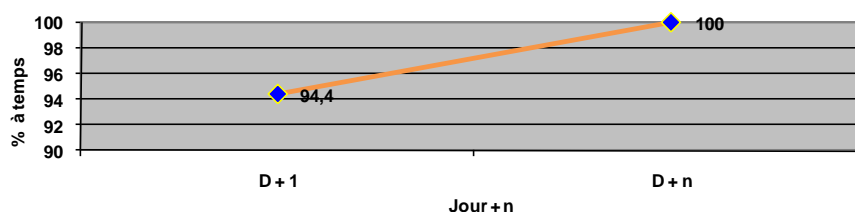
#### 3.2.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

43. 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.

44. Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 94,4% 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 2010, 93,3% du courrier égrené prioritaire intérieur a été distribuée dans le délai de Jour + 1. Les envois postaux égrenés transfrontières entrants ont même été distribués plus rapidement, en enregistrant un résultat de 94,4% dans le délai de Jour + 1.

<sup>19</sup> IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2007

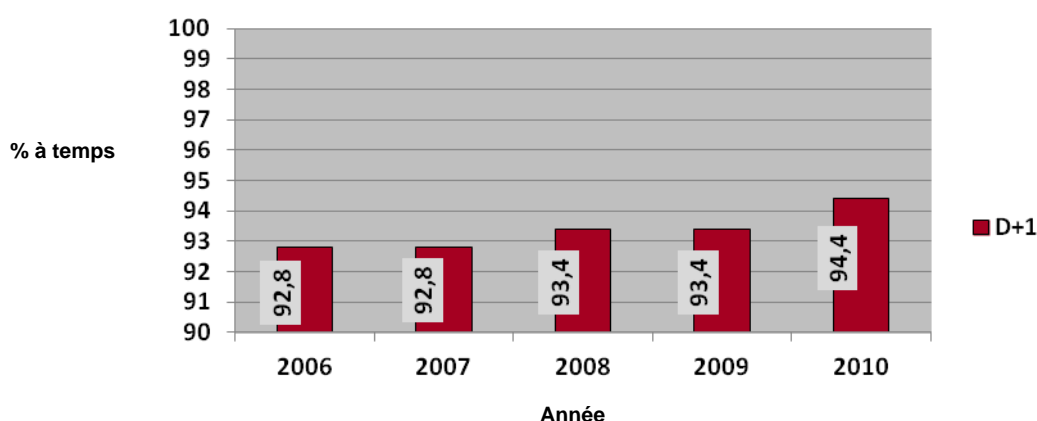
GRAPHIQUE 13: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE EN TANT QUE PRIORITAIRE - % CUMULATIF <sup>20</sup>



45. [CONFIDENTIEL]

46. Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2010 sont les meilleurs de ces cinq dernières années.

GRAPHIQUE 15: DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT DE L'ANNÉE 2006 À 2010 - % À TEMPS <sup>21</sup>



### 3.2.6. L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2009

47. La qualité moyenne réalisée (QMR)<sup>22</sup> 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 de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur. 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 une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs en 2009 qui deviendra d'application pour le contrôle de qualité de 2010 :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (39,8%) ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (30,4%) ;
- les envois recommandés égrenés intérieurs (4,6%) ;
- les colis postaux égrenés intérieurs (0,2%) ;
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (25%).

<sup>20</sup> Rapport de l'IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant.

<sup>21</sup> IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

<sup>22</sup> Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste SA de droit public

48. 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

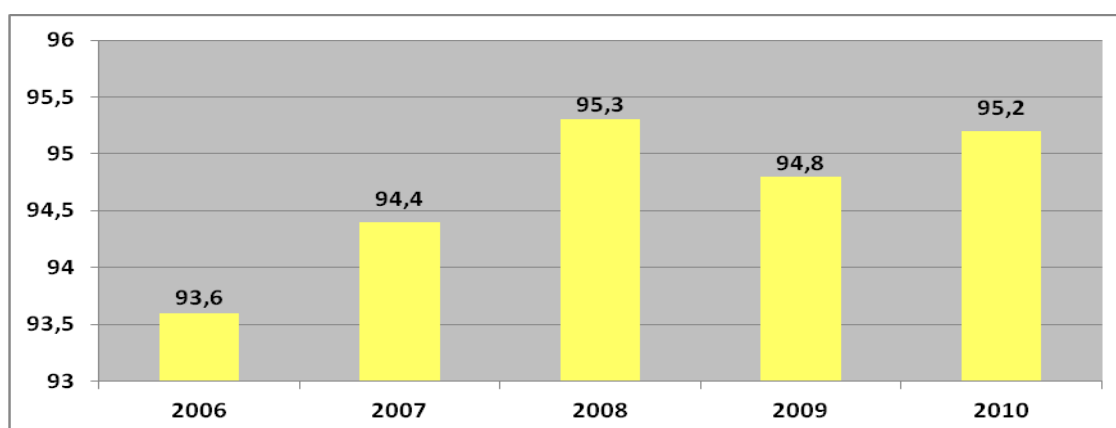
Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J + 1	39,8	93,3%	
Non Prior J + 2	30,4	98,2%	
Envois recommandés J + 1	4,6	95,3%	
Colis postaux J + 2	0,2	98,8%	
Courrier international entrant J + 1	25	94,4%	
<b>INDICE DE QUALITE TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>95,2%</b>	<b>95%</b>

49. Le résultat de 95,2% représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2010 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 à la formule<sup>23</sup>, ce bonus de qualité s'élève à 2,67% pour l'année 2011. bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,67% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. En 2011, bpost a pondéré ses tarifs du panier des petits utilisateurs avec une moyenne de 2,62%, en raison de l'indice négatif.

50. 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 95,2% des envois distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

51. L'IBPT constate une hausse de la qualité moyenne réalisée de 0,4% par rapport à 2009, soit 95,2% en 2010, contre 94,8% en 2009. Cette hausse de qualité est très positive étant donné que bpost atteint actuellement l'objectif général de qualité fixé entre l'Etat et bpost. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008.

GRAPHIQUE 16: 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 TEMPS<sup>24</sup>



<sup>23</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ , c'est-à-dire  $(95,1676-90)^2 / 1000 = 2,67\%$

<sup>24</sup> IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

### 3.2.7. Régime de sanction

52. 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, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
53. 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<sup>o</sup>, 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.

### 3.2.8. Evaluation du plan d'action 2009/2010 suite aux résultats de 2010

54. Les résultats de l'année 2010 montrent que les mesures prises à la suite de l'étude de qualité en 2009 ont eu l'effet escompté.
55. Lors de l'entretien, bpost a déclaré que les mesures correctrices suivantes avaient déjà été prises en 2009. Diverses actions, qui peuvent se diviser en 3 grandes catégories, ont été entreprises :
- la levée :
    - o la direction accorde plus d'attention à la levée correcte et ponctuelle des boîtes aux lettres ;
    - o focalisation sur les procédures des audits et des contrôles de qualité ;
  - la distribution :
    - o plus d'attention consacrée à la distribution, avec un programme d'action spécifique pour les 10 bureaux de distribution les plus faibles ;
    - o une attention spéciale pour les colis en matière de scanning et efficacité du service ;
    - o utilisation du traitement des plaintes comme un instrument permettant de détecter et résoudre les problèmes ;
    - o un plan d'action spécifique pour réduire les erreurs de distribution ;
    - o le suivi minutieux des flux de courrier à l'aide de tableaux récapitulatifs;
  - le tri :
    - o réduire les erreurs de tri en :
      - suivant minutieusement le tri pour chaque centre de tri à l'aide d'indices de qualité détaillés ;
      - assurant le suivi continu des flux de courrier entre les centres de tri et les points de distribution ;
      - accordant une attention particulière afin d'éviter les erreurs de tri par tournée ;
      - assurant le suivi interne des containers ;
      - suivant de près les tris erronés et les retards de tri ;

- réduire les retards de tri en :
    - assurant le suivi de la capacité et par une meilleure planification, y compris l'achat de nouvelles machines de tri ;
    - adaptant l'heure « *cut-off* » du dernier tri par tournée ;
    - créant un groupe de travail ad hoc chargé d'améliorer la qualité du courrier international.
56. En outre, des mesures correctrices supplémentaires ont été prises dans le courant de l'année 2010. Diverses actions, qui peuvent se diviser en 4 grands points d'action, ont été entreprises :
- les systèmes de qualité ont été peaufinés, entre autres par le biais de :
    - scorecards ;
    - instruments de monitoring ;
    - ...
  - l'amélioration des processus de management opérationnel ;
  - des systèmes de motivation :
    - quality challenge ;
    - ...
  - une approche participative et la contribution continue à l'amélioration :
    - Programme STAR ;
    - ...

### 3.2.9. Entretien avec bpost sur les résultats 2010

57. bpost et l'IBPT se sont réunis afin d'analyser les résultats pour l'année 2010.
58. Lors de la concertation, bpost a confirmé que des mesures correctrices avaient déjà été prises en 2011, à savoir :
- Renforcement de la mesure de performance, à l'aide des initiatives suivantes :
    - Approche *Back-to-basic* pour les processus opérationnels journaliers ;
    - Evaluation mensuelle des performances régionales (RADAR) ;
    - Accent sur la plateforme logistique ayant les chiffres de qualité les plus faibles ;
    - Amélioration du rapport de qualité ;
    - 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 :
    - Faire appel au lean management pour améliorer les processus de qualité ;
    - Procéder à une analyse détaillée des plaintes pour résoudre les causes des plaintes ;
  - People management, à savoir :
    - Utiliser des contrats à long terme pour les collaborateurs ;
    - Introduction d'une indemnité de coaching lorsqu'un nouveau collaborateur reste plus de 2 mois ;
    - Prendre des mesures pour lier les nouveaux arrivants à bpost ;
    - Réduire le travail intérimaire ;
    - Améliorer la formation pour les facteurs et intérimaires ;
    - Orientation de la qualité par le top-management ;
    - Application de mesures disciplinaires lorsque c'est nécessaire.
59. Pour le reste, bpost a également prévu des initiatives d'amélioration pour l'année 2012, notamment :
- Intégration de la qualité comme composante à part entière dans le *quartely review process* ;
  - Introduction d'un bonus de qualité pour tous les collaborateurs de bpost.

## 4. ACTIONS DE L'IBPT

60. L'IBPT propose 3 actions suite au contrôle de qualité 2010 :
- repondération du panier des petits utilisateurs ;
  - suivi du contrat BELEX ;
  - suivi des envois test pour les colis et les envois recommandés ;
  - audit.

### 4.1. Repondération du panier des petits utilisateurs

61. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010<sup>25</sup> émis suite aux adaptations aux caractéristiques de ces services, les services Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack sont à nouveau considérés comme des services postaux universels à partir de 2011, entraînant ainsi une repondération du panier des petits utilisateurs en 2011 pour le rapport de qualité portant sur 2011. Cette adaptation entraînera une modification de l'objectif en matière de délai de distribution, à savoir Jour + 1 pour Taxipost 24h, Taxipost Secur, Taxipost Paypack et Jour + 2 pour Taxipost LLS.
62. Suite au contrôle de qualité 2010, l'IBPT demande à bpost d'effectuer une repondération en 2011 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 2011.

### 4.2. Suivi du contrat BELEX

63. L'IBPT a en outre prié bpost de l'informer de l'attribution du nouveau contrat BELEX pour la mesure du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire à partir de 2012. Bpost a attribué le nouveau contrat BELEX au bureau d'étude allemand Spectos au lieu du contractant actuel GfK. Le nouveau contractant entamera les mesures BELEX à partir de mars 2012. Début 2012, l'IBPT adressera sa question relative au rapport IBPT-BELEX au nouveau bureau d'étude.

### 4.3. Suivi des envois test concernant les colis et les envois recommandés

64. A partir de 2011, l'IBPT demandera toutefois un rapport spécifique tant à GfK qu'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.

### 4.4. Audit

Lorsque Spectos aura lancé le système de mesure BELEX, l'IBPT réalisera un audit du système de mesure à la fin de l'année 2012.

---

<sup>25</sup> Avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle (non-contractuelle) proposée par bpost.

## 5. CONCLUSION

65. 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.
66. Bpost atteint également son objectif du quatrième contrat de gestion en ce qui concerne les délais d'acheminement étant donné que le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs de services postaux faisant partie du service universel est respecté, étant donné que 95,2% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.
67. En outre, l'IBPT suivra de près le respect des objectifs de qualité.

### Voies de recours

Conformément à 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 est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de 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.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil