

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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 25 AVRIL 2014
CONCERNANT
LE CONTROLE DE LA QUALITE DU SERVICE DE BPOST
REALISE PAR L'IBPT EN 2012**

TABLE DES MATIERES

1.	EXECUTIVE SUMMARY	5
1.1.	CONTRÔLE ET TRANSPARENCE.....	5
1.2.	PROGRAMME DE CONTRÔLE.....	5
1.3.	LES MISSIONS DE L'IBPT.....	5
1.4.	LES OBLIGATIONS DANS LE CHEF DE BPOST.....	6
1.5.	LA MÉTHODE SUIVIE PAR L'IBPT POUR LE CONTRÔLE	6
1.6.	LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU RETAIL DE BPOST	6
1.7.	LES CONSTATATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL (RÉSEAU DE COURRIER ET RÉSEAU RETAIL) DE BPOST CARTOGRAPHIÉES À L'AIDE DE CARTES GÉOGRAPHIQUES.....	7
1.8.	COMPARAISON AVEC D'AUTRES PAYS EUROPÉENS	7
2.	INTRODUCTION	8
3.	LES MISSIONS DE L'IBPT	9
3.1.	LE CONTRÔLE	9
3.2.	LE RAPPORT.....	9
3.3.	LES INSTRUMENTS DE L'IBPT EN CAS DE NON-RESPECT	9
4.	LES OBLIGATIONS DANS LE CHEF DE BPOST.....	11
4.1.	INTRODUCTION	11
4.2.	LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION D'INFORMATIONS AUX UTILISATEURS	11
4.3.	LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA DISTRIBUTION DES ENVOIS POSTAUX.....	11
4.4.	LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	12
4.5.	LES OBLIGATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL RETAIL.....	12
4.5.1.	PLUSIEURS TYPES DE POINTS DE SERVICE POSTAL	12
4.5.2.	LES OBLIGATIONS DE BPOST EN MATIÈRE D'OFFRE DE SERVICES DANS LES POINTS DE SERVICE POSTAL	13
4.5.3.	L'ÉTENDUE DU RÉSEAU POSTAL RETAIL.....	14
4.5.4.	LES HEURES D'OUVERTURE ET L'AFFECTATION DE PERSONNEL POSTAL DANS LES BUREAUX DE POSTE ET LES HALTES POSTALES.....	15
4.5.5.	L'ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE SERVICE POSTAL AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	15
5.	LA MÉTHODE SUIVIE PAR L'IBPT POUR LE CONTRÔLE	17
5.1.	APPROCHES DE CONTRÔLE DIFFÉRENTES.....	17
5.2.	MÉTHODE CONCERNANT LES CONTRÔLES CIBLÉS DE IBPT	17
5.2.1.	Les contrôles ciblés sur le terrain.....	17
5.2.2.	La cartographie du réseau postal de bpost à l'aide de cartes géographiques ...	18
5.3.	TABLEAU RÉCAPITULATIF DES OBLIGATIONS LÉGALES DE QUALITÉ	18
6.	LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL DE BPOST	20
6.1.	CONTRÔLE DE CERTAINES OBLIGATIONS DANS LES BUREAUX DE POSTE.....	20
6.1.1.	INTRODUCTION.....	20
6.1.2.	L'ÉCHANTILLON.....	20
6.1.3.	LES RÉSULTATS DU CONTRÔLE.....	23
6.1.3.1.	La communication d'informations écrites	23
6.1.3.1.1.	Affichage des heures d'ouverture	23
6.1.3.1.2.	Affichage de l'heure de la dernière levée	25
6.1.3.1.3.	Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste	26
6.1.3.1.4.	Affichage d'informations concernant le courrier normalisé.....	27
6.1.3.1.5.	Brochures des produits.....	27
6.1.3.1.5.1.	Brochure des tarifs 2012 pour les envois du particulier	28
6.1.3.1.5.2.	Brochure « Do My Move ».....	29
6.1.3.1.5.3.	Brochures dont la présence ne relève pas d'une obligation légale	31

6.1.3.2.	La communication d'informations orales.....	33
6.1.3.3.	L'accessibilité aux bureaux de poste.....	35
6.1.3.3.1.	La facilité d'accès aux bureaux de poste.....	35
6.1.3.3.2.	L'accessibilité pour les personnes handicapées.....	35
6.1.3.4.	Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau.....	36
6.1.3.5.	L'accès aux guichets.....	38
6.1.3.5.1.	L'ordre de passage aux guichets.....	38
6.1.3.5.2.	La proportion de guichets ouverts.....	39
6.1.3.5.3.	Le temps d'attente avant d'accéder au guichet.....	40
6.1.3.5.4.	Les opérations réalisables aux guichets.....	41
6.2.	CONTRÔLE DES POINTS POSTE.....	42
6.2.1.	L'échantillon.....	42
6.2.2.	Les résultats du contrôle.....	44
6.2.2.1.	La communication d'informations écrites.....	44
6.2.2.1.1.	Affichage des heures d'ouverture.....	44
6.2.2.1.2.	Affichage de l'heure de la dernière levée.....	46
6.2.2.1.3.	Affichage des principaux tarifs dans le Point Poste.....	46
6.2.2.1.4.	Affichage d'informations concernant le courrier normalisé.....	48
6.2.2.1.5.	Brochures de produits.....	48
6.2.2.2.	La communication d'informations orales.....	50
6.2.2.3.	L'accessibilité aux Points Poste.....	52
6.2.2.3.1.	La facilité d'accès aux Points Poste.....	52
6.2.2.3.2.	L'accès pour les personnes handicapées.....	52
6.2.2.4.	Le temps d'attente avant d'accéder à l'accueil du Point Poste.....	53
6.3.	CONCLUSIONS CONCERNANT L'INFORMATION ET L'ACCESSIBILITÉ.....	54
7.	TRAITEMENT DES DONNÉES DE BPOST CONCERNANT LE RÉSEAU DE COURRIER ET LE RÉSEAU RETAIL DANS LES CARTES GÉOGRAPHIQUES POSTALES.....	55
7.1.	INTRODUCTION : CE QUI EST CARTOGRAPHIÉ.....	55
7.2.	RÉPARTITION ET DENSITÉ DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL.....	55
7.2.1.	Cartes des variations entre 2011 et 2012 concernant les boîtes aux lettres rouges, les bureaux de poste et les Points Poste.....	56
7.2.1.1.	Variations concernant les bureaux de poste.....	56
7.2.1.2.	Variations concernant les Points Poste.....	57
7.2.1.3.	Variations concernant les boîtes aux lettres rouges.....	58
7.2.2.	Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune.....	59
7.2.2.1.	Bureaux de poste par commune.....	59
7.2.2.2.	Points Poste par commune.....	60
7.2.2.3.	Points de Service Postal par commune (échelle discrète).....	61
7.2.3.	Cartes concernant les Points de Service Postal en fonction la densité de population et de la surface.....	62
7.2.3.1.	Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10.000 d'habitants - échelle continue).....	62
7.2.3.2.	Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km ² - échelle continue).....	63
7.2.4.	Cartes concernant les boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population et de la superficie.....	64
7.2.4.1.	Boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants - échelle continue).....	64
7.2.4.2.	Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km ² - échelle continue).....	65
7.3.	CONCLUSIONS CONCERNANT LE RÉSEAU.....	66
8.	COMPARAISON AVEC D'AUTRES PAYS EUROPÉENS.....	67

8.1.	INTRODUCTION	67
8.2.	LES ÉTUDES DE QUALITÉ DE LA COMMISSION EUROPÉENNE.....	67
8.2.1.	Étude européenne de 2011 pour le compte de la Commission européenne « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux »	67
8.2.2.	Étude de 2013 de « WIK Consult/Jim Campbell » pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2010- 2013) »	67
8.2.3.	Étude de 2009 de « WIK-Consult » pour le compte de la Commission européenne : « Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel »	68
8.3.	L'ÉTUDE DE QUALITÉ DU EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POSTAL SERVICES (ERGP).....	68
8.4.	LE BENCHMARK EUROPÉEN.....	68
8.4.1.	Les résultats dans les pays européens concernant les différents types de Points de Service Postal.....	69
8.4.2.	Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de Points de Service Postal	69
8.4.3.	Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de boîtes aux lettres	70
9.	CONCLUSION GÉNÉRALE.....	71
10.	LEXIQUE	73

1. EXECUTIVE SUMMARY

1.1. Contrôle et transparence

La présente communication concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT rend compte des contrôles effectués par l'IBPT auprès du prestataire du service universel, bpost, en 2012.

Depuis l'ouverture complète du marché postal, l'IBPT est chargé de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et des titulaires d'une licence postale et d'en publier les résultats, et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

Le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre publics les résultats des contrôles qu'il réalise auprès du prestataire du service universel, bpost. Toutefois, bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge et de plus, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics. Pour ces raisons, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de fournir une information transparente à propos de ses activités de contrôle à l'égard de bpost.

1.2. Programme de contrôle

L'IBPT a, conformément à la législation en la matière, contrôlé en 2012 les délais d'acheminement des envois postaux de bpost et a également exercé un contrôle sur la mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost. Ces points font l'objet d'autres rapports.

En outre, d'autres obligations légales de qualité sont imposées à bpost qui relèvent du pouvoir général de contrôle de l'IBPT et pour lesquelles le législateur n'a pas défini d'instrument de contrôle spécifique.

Depuis 2011, l'IBPT a pris l'initiative de réaliser des contrôles ciblés sur le terrain de ces obligations de qualité de bpost. De nombreux contrôles sont effectués dans les bureaux de poste et dans les Points Poste, ainsi qu'au niveau du réseau des boîtes aux lettres rouges. Une attention toute particulière est consacrée au respect des obligations en matière de communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, à l'accessibilité aux personnes handicapées et aux heures d'ouverture.

Concrètement en 2012, l'IBPT a effectué des contrôles dans 116 bureaux de poste et 124 Points Poste.

1.3. Les missions de l'IBPT

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost. Ce rapport se concentre sur certaines obligations de qualité en matière de service universel dans le chef de bpost et certaines tâches imposées dans le cadre du contrat de gestion.

1.4. Les obligations dans le chef de bpost

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (appelée ci-après “la Loi postale”), les arrêtés d’exécution ainsi que le quatrième contrat de gestion¹ ont imposé des obligations de qualité spécifiques à bpost.

Les principales obligations en matière de qualité qui font l’objet du présent rapport portent sur la communication d’informations aux utilisateurs, la distribution d’envois postaux, le réseau de courrier (boîtes aux lettres rouges) et le réseau de courrier Retail (bureaux de poste et Points Poste). Le respect de chacune de ces obligations est examiné en détail dans la présente communication.

1.5. La méthode suivie par l’IBPT pour le contrôle

Pour les contrôles en matière de délais d’acheminement ainsi que le contrôle de la mesure de la satisfaction de la clientèle, la méthode de contrôle de la mesure de la satisfaction de la clientèle est expressément déterminée dans la Loi postale et les arrêtés d’exécution ou le contrat de gestion.

En ce qui concerne la communication d’informations à l’utilisateur et les autres obligations de qualité, aucun instrument de contrôle spécifique et par conséquent, aucune méthode n’ont été fixés dans la loi. L’IBPT a défini une méthode pertinente à cet effet. Des contrôles ciblés et étendus sont d’une part réalisés (bureaux de poste et Points Poste). D’autre part, les constatations relatives au réseau postal de bpost sont cartographiées à l’aide de cartes géographiques.

1.6. Les contrôles ciblés de l’IBPT portant sur des éléments spécifiques du réseau Retail de bpost

Le contrôle du réseau Retail se compose d’une série de contrôles ciblés, réalisés dans les bureaux de poste et les Points Poste qui sont représentatifs au niveau statistique. Il est fait une distinction entre les bureaux de poste et les Points Poste.

Dans les bureaux de poste, le contrôle porte sur la communication d’informations écrites par l’affichage des heures d’ouverture à l’extérieur du bureau de poste et l’affichage des principaux tarifs à l’intérieur du bureau de poste. Sont également examinées les brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel et les informations orales concernant le service universel et le service public via la fonction de guichet. De plus, l’accessibilité aux personnes handicapées et les heures d’ouverture en dehors des heures de bureau sont également contrôlées.

Dans les Points Poste, les contrôles portent sur la communication d’informations écrites par l’affichage des heures d’ouverture à l’extérieur du Point Poste et l’affichage des principaux tarifs. Sont également analysées les brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel et les informations orales concernant le service universel et le service public via la fonction de guichet ainsi que l’accessibilité aux personnes handicapées.

¹ En 2012, les obligations à respecter par bpost étaient notamment définies par le quatrième contrat de gestion. Le cinquième contrat de gestion est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Concernant les contrôles dans les bureaux de poste, on peut estimer que bpost respecte très bien ses obligations légales, à savoir la communication d'informations écrites et orales. Concernant la communication d'informations écrites dans les Points Poste, les résultats sont globalement satisfaisants mais la communication d'informations orales dans les Points Poste est susceptible d'être améliorée.

1.7. Les constatations relatives au réseau postal (Réseau de courrier et réseau Retail) de bpost cartographiées à l'aide de cartes géographiques.

L'IBPT a représenté statistiquement les données provenant de bpost à l'aide de cartes géographiques afin de donner de manière transparente une vue d'ensemble du réseau Retail de bpost, en particulier les bureaux de poste et les Points Poste.

La répartition des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) par commune (ville) sur le territoire belge, la densité géographique des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population, de la superficie et de la densité géographique des boîtes aux lettres rouges de bpost en fonction de la densité de population et de la superficie sont cartographiées par l'IBPT au point 7. Les différences entre 2011 et 2012 concernant les boîtes postales, les bureaux de poste et les Points Poste ont également cartographiées.

1.8. Comparaison avec d'autres pays européens

Le point 8 situe ce rapport dans une perspective européenne.

2. INTRODUCTION

Le marché postal est entièrement libéralisé depuis le 1er janvier 2011. Comme défini dans la mission de l'IBPT, expliquée dans le Plan stratégique 2010-2013, l'IBPT se charge dans ce nouveau contexte de contrôler de manière proactive le respect du cadre réglementaire, y compris du contrat de gestion, en accordant une attention particulière au fonctionnement du service universel et en veillant aux intérêts des consommateurs.

Depuis l'ouverture complète du marché postal, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal, le législateur a en outre chargé l'IBPT de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et des titulaires d'une licence postale et d'en rendre compte.

Le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles du respect des obligations légales par le prestataire du service universel, bpost. Cependant, puisque bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge, qu'il est le prestataire du service universel et qu'il est chargé d'un certain nombre de services postaux publics, l'IBPT estime nécessaire de rendre public le résultat des contrôles de bpost qu'il a effectués en 2012.

La présente communication porte sur certaines obligations légales en matière de qualité pour lesquelles le législateur n'a pas défini d'instrument de contrôle spécifique et qui relèvent donc du pouvoir général de contrôle de l'IBPT. Le contrôle des délais d'acheminement en 2012 et de la satisfaction font l'objet d'un autre rapport de l'IBPT.²

En 2011, l'IBPT a procédé pour la première fois à des contrôles ciblés sur le terrain concernant les obligations légales de qualité de bpost pour lesquelles il n'existe pas d'instrument de contrôle spécifique. Ces contrôles ont été réalisés de nouveau en 2012 dans les bureaux de poste et les Points Poste, et concernent entre autres la communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, l'accessibilité aux personnes handicapées et les heures d'ouverture.

Ce contrôle s'inscrit dans le cadre de quatre axes définis dans le Plan stratégique 2010-2013 : la promotion des intérêts des consommateurs, la cohésion sociale, les contrôles ciblés et la culture.

La protection des consommateurs est une tâche essentielle de l'IBPT qui se soucie par conséquent du respect des droits des utilisateurs. La cohésion sociale qui vise à garantir la pérennité de services postaux de qualité est un des éléments-clés de la libéralisation postale. L'IBPT se charge de contrôler le respect par l'opérateur désigné des obligations de service universel mais est également attentif à maintenir la concordance entre les obligations et les besoins de la population en matière de service universel. Les contrôles ciblés visent à vérifier si la réglementation est effectivement appliquée ou si les intérêts des consommateurs sont pris en compte et si les obligations de service universel sont respectées. Certaines missions de l'IBPT nécessitent des compétences diverses et pour ces contrôles ciblés, plusieurs services de l'IBPT ont collaboré.

² Le rapport relatif à la satisfaction 2012 a été publié sur le site de l'IBPT le 24 décembre 2013.

3. LES MISSIONS DE L'IBPT

3.1. Le contrôle

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost. L'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi IBPT ») charge l'IBPT de veiller au respect de la législation postale et à l'exécution des missions de service public dans le secteur postal.

3.2. Le rapport

Depuis 2011, l'IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur³ de procéder à des contrôles bien déterminés et d'en rendre compte chaque année, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal. L'IBPT est ainsi tenu de publier un rapport annuel concernant le contrôle⁴ des prestataires de services postaux⁵, notamment les entreprises qui fournissent un ou plusieurs services postaux, par exemple les entreprises de courrier exprès et les entreprises d'expédition de colis. Cette activité de contrôle fait l'objet d'un rapport spécifique⁶. Le législateur requiert également que l'IBPT dresse un rapport sur le contrôle⁷ des obligations imposées aux titulaires de licences postales individuelles⁸ notamment les entreprises qui fournissent un service d'envoi de correspondance qui relève du service universel⁹, selon les conditions prévues par la loi. Puisque bpost n'est pas titulaire d'une licence postale individuelle, elle n'est donc pas soumise aux obligations liées à la licence. bpost a par contre été désignée par la loi comme prestataire du service universel¹⁰ et a un certain nombre d'obligations spécifiques.

Comme déjà indiqué dans l'introduction, le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles du respect des obligations légales par le prestataire du service universel, bpost. Vu l'importance de bpost sur le marché postal belge et comme, de plus, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente des activités de contrôle de l'IBPT pour l'année 2012.

3.3. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect

En cas d'infraction à la loi et à la réglementation postale, le Conseil de l'IBPT peut communiquer ses griefs au contrevenant ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative. En cas d'imposition d'une amende, ce montant est reversé au Trésor public et ne peut être supérieur à 5 000 euros pour les personnes physiques et à 5% du chiffre d'affaires du contrevenant pendant l'année complète de référence la plus récente dans le secteur postal pour les personnes morales¹¹.

³ Article 148bis, § 4, et l'article 148sexies, 2°, de la Loi postale.

⁴ Article 148bis de la Loi postale.

⁵ Définition « prestataire de services postaux » : voir lexique.

⁶ Rapport de l'IBPT sur le contrôle des opérateurs postaux.

⁷ Article 148sexies de la loi postale.

⁸ Définition « titulaire d'une licence postale individuelle » : voir lexique.

⁹ Définition « service universel » : voir lexique.

¹⁰ Définition « prestataire du service universel » : voir lexique.

¹¹ Article 21 de la Loi IBPT.

En outre, le législateur prévoit également des sanctions spécifiques.

Au niveau de la satisfaction de la clientèle, l'IBPT est chargé par le législateur d'émettre un avis sur le plan d'action de bpost suite aux résultats des mesures¹². Ce plan d'action comprend non seulement les points susceptibles d'être améliorés d'après la mesure mais également le rapport concernant l'exécution du plan d'action¹³.

En ce qui concerne les obligations du contrat de gestion, l'article 26 du quatrième contrat de gestion¹⁴ stipule que lorsqu'une des parties au contrat (bpost ou l'Etat belge) ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des normes de qualité visées à l'article 16), l'autre partie est autorisée à réclamer des indemnités pour les dommages directs, conformément à l'article 3, § 3, de la Loi postale.

¹² Définition « plan d'action » : voir lexique.

¹³ Article 18 du quatrième contrat de gestion.

¹⁴ Le 5^e contrat de gestion est d'application depuis le 1^{er} janvier 2013 ; les contrôles des performances de 2012 sont donc toujours fonction du quatrième contrat de gestion.

4. LES OBLIGATIONS DANS LE CHEF DE BPOST

4.1. Introduction

Les principales obligations de qualité imposées à bpost en vertu de la Loi postale, des arrêtés d'exécution et du quatrième contrat de gestion sont énumérées dans ce chapitre et concernent cinq rubriques : la communication d'informations, la distribution d'envois postaux, les délais d'acheminement, la satisfaction de la clientèle et le réseau de courrier Retail.

4.2. Les obligations relatives à la communication d'informations aux utilisateurs

Le législateur exige que bpost informe les utilisateurs et leur fournisse des informations précises, actuelles et complètes concernant les produits et les services compris dans le service universel¹⁵. Des informations concernant l'accès aux services, le tarif, le niveau de qualité, le régime de responsabilité et la procédure de réclamation doivent pouvoir être communiquées oralement. L'exigence est de pouvoir énumérer les caractéristiques d'un produit.

Le législateur demande à bpost d'afficher de manière claire et lisible les heures d'ouverture des bureaux à l'extérieur de ceux-ci, et les principaux tarifs à l'intérieur. Il convient de mettre à la disposition, dans tous les bureaux, des brochures détaillant, par produit ou service faisant partie du service universel, les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les suppléments standard, le régime de responsabilité et la procédure de réclamation, et mentionnant le nom et l'adresse du siège principal.

Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit en outre être portée à la connaissance des utilisateurs avant son entrée en application.

4.3. Les obligations relatives à la distribution des envois postaux

Le législateur stipule que, en tant que prestataire du service universel, bpost garantit que les envois et colis postaux sont distribués au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux, à toutes les habitations pour autant qu'elles soient pourvues d'une boîte aux lettres placée à la limite de la voirie publique et à portée de main, et respecte la réglementation¹⁶.

Au cas où le colis présenté n'a pu être réceptionné par le destinataire, il est conservé dans un lieu situé dans la commune du destinataire, ce dernier en étant averti par un avis déposé dans sa boîte. Ce lieu doit être accessible au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux¹⁷.

¹⁵ Article 144bis de la Loi postale.

¹⁶ Article 142, § 2, 2° et 3° de la Loi postale.

¹⁷ Article 142, § 2, 3° de la Loi postale.

4.4. Les obligations en matière de satisfaction de la clientèle

Le cadre légal prescrit que bpost est tenue d'effectuer régulièrement et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution des missions dites missions de service public.

La mesure comporte entre autres la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne le temps d'attente aux guichets. Il est ainsi stipulé que bpost doit prendre les mesures appropriées pour limiter le temps d'attente aux guichets.¹⁸ bpost s'engage en outre à augmenter l'accessibilité des points de service postal (bureaux et Points Poste) aux personnes handicapées. Le respect de cette obligation fera partie de la mesure de la satisfaction de la clientèle¹⁹. Le contrat de gestion stipule en outre que bpost s'assurera que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'heures d'ouverture doivent également faire partie de la mesure de la satisfaction du client²⁰.

Il est de plus stipulé que bpost soumettra chaque année à l'Etat un plan contenant les actions qui concernent les points susceptibles d'être améliorés d'après la mesure et rendra compte de l'exécution du plan.

4.5. Les obligations relatives au réseau postal Retail

4.5.1. Plusieurs types de Points de Service Postal

Il convient de faire une distinction entre les différentes notions utilisées dans le contrat de gestion pour définir le réseau postal Retail.

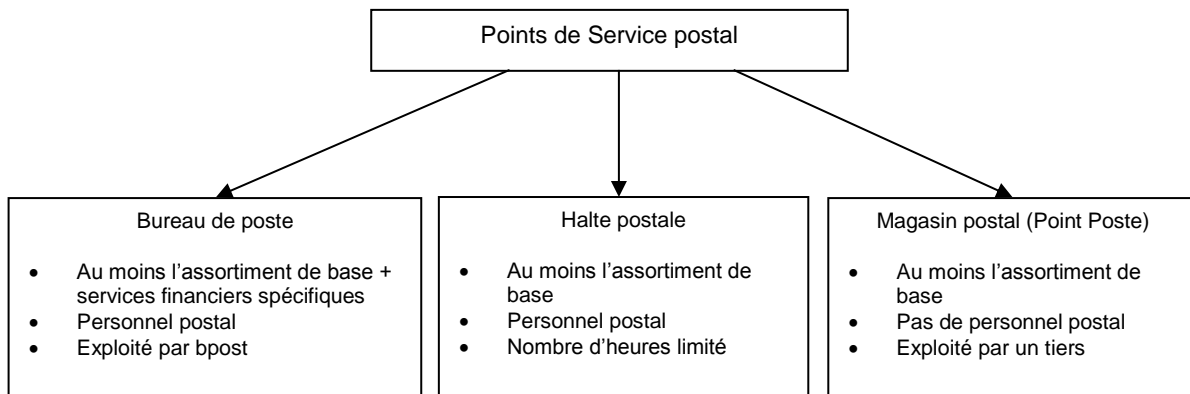
Le réseau Retail de bpost est constitué de « Points de Service Postal ». Le « Point de Service Postal » est un terme général qui regroupe plusieurs notions, à savoir : un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal.

¹⁸ Article 18 du quatrième contrat de gestion.

¹⁹ L'article 21 du quatrième contrat de gestion stipule : bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides. En cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. bpost fournira les efforts raisonnables pour imposer cette obligation comme obligation de moyens aux magasins postaux nouveaux et en cours de rénovation ainsi qu'aux haltes postales. Le respect par bpost de ces obligations fera partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 18 du présent contrat de gestion.

²⁰ L'article 22 du quatrième contrat de gestion stipule : bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'ouverture feront partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 18 du présent contrat de gestion.

Figure 1 : Réseau Retail de bpost



Source : IBPT

Un « bureau de poste » est un établissement exploité par bpost avec du personnel postal qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment de base de services²¹ ainsi que certains services spécifiques²².

Une « halte postale » est un établissement ou tout autre point de contact avec l'utilisateur où du personnel postal propose à celui-ci au moins l'assortiment de base pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.

Un « magasin postal » est un établissement exploité par un tiers, public ou privé, qui fournit les services au public au nom et pour le compte de bpost. Un assortiment de base de services doit au minimum être proposé. bpost exploite le « magasin postal » sous la dénomination commerciale « Point Poste ». Ces « Points Poste » se trouvent notamment dans des supermarchés et des librairies. Aucun personnel de bpost n'est employé dans un magasin postal.

4.5.2. Les obligations de bpost en matière d'offre de services dans les Points de Service Postal

Avant de se pencher sur les obligations dans le chef de bpost en ce qui concerne l'offre de services, il convient de faire la distinction légale entre les services de l'« assortiment de base » d'une part et l'« assortiment complet » d'autre part.

²¹ L'« assortiment de base » est défini à l'article 20, 1°, 1.6., du quatrième contrat de gestion, à savoir : La réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie du service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée; conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie du service universel et pour lesquels un avis a été émis (présentation à domicile infructueuse); vente de timbres-poste; acceptation de versements pourvus d'une mention structurée pour le compte de bpost ou d'autres institutions financières, limités à 300 euros ; vente de timbres fiscaux et de timbres d'amendes ou la prestation de services offerte par bpost dans le cadre d'un nouveau système prévoyant d'autres modalités de paiement.

²² Les quatre « services financiers » sont énumérés à l'article 20, 1°, 1.2., du quatrième contrat de gestion, à savoir : la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière ; le retrait d'argent (cash) d'un compte propre au guichet; le paiement des assignations -P et la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.

L' « assortiment de base » est un assortiment minimum de services postaux que bpost propose dans chaque Point de Service Postal, à savoir :

- dépôt des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés ;
- retrait des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile ;
- vente de timbres-poste ;
- versements acceptés jusque 300 EUR ;
- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.

En plus de l' « assortiment de base », on trouve également un « assortiment complet »²³ de services postaux constitués de l' « assortiment de base », complété par les services suivants :

- l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ;²⁴
- le paiement des mandats-poste nationaux ;
- la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ;
- les opérations de permis de pêche ;
- la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ;
- la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.

bpost est libre de déterminer quel point de service postal offre un assortiment complet ou un assortiment de base. Chaque Point de Service Postal propose au moins un assortiment de base. Toutefois, pour chaque Point de Service Postal offrant un assortiment de base, il doit exister un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route.

4.5.3. L'étendue du réseau postal Retail

La densité du réseau postal Retail est légalement fixée dans le quatrième contrat de gestion entre bpost et l'Etat belge. Le contrat de gestion stipule que l'étendue du réseau Retail de bpost est substantiellement maintenue pendant toute la durée du contrat de gestion. Le réseau Retail actuel compte environ 1300 Points de Service Postal.²⁵

bpost doit garantir une présence postale en prévoyant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes et en y affectant du personnel postal. Les heures d'ouverture du bureau de poste sont entre autres fixées en fonction des besoins de la clientèle.

²³ L' « assortiment complet de services » est défini à l'article 20, 1°, 1.7., à savoir : les services de l'assortiment de base présentés dans la note de bas de page 21 complétés par les services publics suivants : l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ; le paiement des mandats-poste nationaux ; la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ; la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche ; la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ; la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.

²⁴ Définition « service bancaire de base » : voir lexique.

²⁵ Article 20, 3°, 3.1. du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Le contrat de gestion stipule qu'en cas d'une faible utilisation par les clients et/ou d'un faible volume de transactions en matière de services publics clairement démontrés et tenant compte des caractéristiques géographiques, une halte postale avec garantie d'une ouverture minimale au public de 6 heures par semaine peut, par dérogation à ce qui précède, être établie ²⁶.

Il est stipulé que dans le cas où la halte postale serait organisée au sein d'un magasin postal et pour autant que cette halte postale soit l'unique Point de Service Postal dans la commune il sera, autant que possible et en prenant en compte les services proposés à la clientèle, accordé préférence à un partenaire public (comme par exemple les autorités locales, les gares, ...).

De plus, le contrat de gestion indique que si bpost souhaite supprimer un Point de Service Postal éloigné de plus de 5 kilomètres par rapport au Point de Service Postal, cela devra faire l'objet d'une concertation entre bpost et l'autorité locale. bpost reste libre d'adapter son réseau si la concertation ne débouche sur aucune solution dans un délai d'un mois.²⁷

Enfin, bpost peut fermer des Points de Service Postal dans des circonstances particulières comme la fin d'un contrat de location ou fusionner des bureaux de poste dans des grandes villes à condition que les conditions spécifiques prescrites dans le quatrième contrat de gestion soient respectées²⁸. bpost peut dans les cas précités fermer des Points de Service Postal à condition que le nombre restant de Points de Service Postal soit de minimum 1300.

4.5.4. Les heures d'ouverture et l'affectation de personnel postal dans les bureaux de poste et les haltes postales

bpost a des obligations concernant les heures d'ouverture et l'affectation de personnel postal dans les bureaux de poste et les haltes postales. Du personnel postal est affecté dans les bureaux de poste et les haltes postales et pour la détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, bpost doit se baser sur des paramètres objectifs, dont le volume (en ce compris le volume relatif aux services publics), les transactions, le nombre de clients et la qualité.²⁹ Il est exigé que bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau³⁰.

4.5.5. L'accessibilité des Points de Service Postal aux personnes handicapées

Le contrat de gestion stipule que bpost doit prévoir un accès aisé aux moins valides. En cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, bpost s'engage à prévoir un accès aisé pour les moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. Il est stipulé que bpost fournira les efforts raisonnables pour imposer cette obligation comme obligation de moyens aux magasins

²⁶ L'article 20, 3°, 3.2. du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost fixe des conditions spécifiques pour la création d'une halte postale, à savoir : le nombre de cas où cette halte postale constituerait l'unique point de service postal dans une commune (589 communes fusionnées), ne peut dépasser cinq pour cent des communes. En outre, pas plus de soixante pour cent de ce pourcentage ne peut être localisé dans la même Région. Dans ce cas, la halte postale offrira, outre l'assortiment de base, les quatre services additionnels « financiers » définis à la note de bas de page 44.

²⁷ Article 20, 3°, 3.5. du quatrième contrat de gestion.

²⁸ Article 20, 3°, 3.6, a) et b) du quatrième contrat de gestion.

²⁹ Article 20, 4 du quatrième contrat de gestion.

³⁰ Article 22 du quatrième contrat de gestion.

postaux nouveaux et en cours de rénovation ainsi qu'aux haltes postales.³¹ Le respect de cette obligation par bpost fait partie de la mesure de la satisfaction de la clientèle susmentionnée.

³¹ Article 21 du quatrième contrat de gestion.

5. LA MÉTHODE SUIVIE PAR L'IBPT POUR LE CONTRÔLE

5.1. Approches de contrôle différentes

Pour les contrôles en matière de satisfaction de la clientèle, la méthode est expressément fixée dans la Loi postale ou le contrat de gestion.

Concernant le contrôle des autres obligations de qualité qui font l'objet de la présente communication, le législateur n'a pas défini de méthode de contrôle spécifique. Par conséquent, l'IBPT a réalisé son propre contrôle³² de la communication des informations³³ dans les bureaux de poste et les Points Poste.

5.2. Méthode concernant les contrôles ciblés de IBPT

L'IBPT a réalisé des contrôles ciblés sur le terrain et a cartographié les constatations liées à la répartition du réseau postal.

5.2.1. Les contrôles ciblés sur le terrain

Comme déjà indiqué, l'IBPT a réalisé en 2012 des contrôles étendus, coordonnés au niveau interne par le Pool « Contrôle », la cellule spécialisée dans les contrôles sur le terrain.

Afin de garantir la représentativité de ces contrôles ciblés, l'IBPT a fait appel à un expert statistique indépendant externe. Par conséquent, un échantillon adéquat visant à obtenir un résultat statistique représentatif pour trois zones géographiques et basé sur une norme européenne³⁴, a été élaboré, à savoir :

- zones rurales : entre 0 et 100 habitants au km²;
- zones semi-rurales : entre 100 et 500 habitants au km²;
- zones urbaines : plus de 500 habitants au km².

Des échantillons représentatifs ont ensuite été déterminés sur la base des données de bpost³⁵ concernant les boîtes aux lettres, les bureaux de poste et les Points Poste et compte tenu des trois zones géographiques (rurale, semi-rurale et urbaine).

Tableau 1 : éléments clés de la méthode des contrôles ciblés de l'IBPT sur le terrain

Méthode :	<ul style="list-style-type: none">▪ Méthode développée par l'IBPT▪ Via un échantillon statistique représentatif
Qui :	<ul style="list-style-type: none">▪ Contrôle par des collaborateurs de l'IBPT (IBPT, Pool « Contrôle »)▪ Expert statistique externe pour l'échantillonnage
Objectif :	<ul style="list-style-type: none">▪ Test des éléments de qualité spécifiques

Source : IBPT

³² Article 36, § 2 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

³³ Article 34, 4 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

³⁴ Basée sur les critères d'Eurostat.

³⁵ Le 31 juillet 2012, bpost a envoyé une liste à l'IBPT de tous les bureaux de poste, boîtes aux lettres et Points Poste avec indication de leur emplacement. Il s'agissait de la réponse à la demande écrite de l'IBPT du 29 juin 2012 de communication de ces données.

5.2.2. La cartographie du réseau postal de bpost à l'aide de cartes géographiques

L'IBPT a, sur la base des données de bpost concernant la répartition des boîtes aux lettres rouges, des bureaux de poste et des Points Poste, mis au point des cartes géographiques qui fournissent des informations pertinentes. Les données utilisées pour l'établissement de ces cartes géographiques peuvent également être consultées sur le site internet de bpost.³⁶

Trois sortes de cartes géographiques sont mises au point : les cartes avec le nombre de bureaux de poste, les Points Poste ou les Points de Service Postal par commune, les cartes concernant les Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) en fonction de la densité de la population et de la superficie via une échelle continue³⁷ et les cartes concernant les boîtes aux lettres en fonction de la densité de la population et de la superficie via une échelle continue³⁸ de même que les différences entre deux années concernant les boîtes postales, les bureaux de poste et les Points Poste.

Tableau 2 : éléments clés de la méthode pour le développement de cartes postales géographiques concernant le réseau postal

Méthode :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Méthode développée par l' IBPT ▪ Via des cartes géographiques basées sur des données de bpost et du SPF « Économie »
Qui :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle par du personnel de l'IBPT (IBPT, service IT)
Objectif :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartographier le réseau de courrier et le réseau Retail en fonction de certains paramètres (densité de population, superficie, ...)

Source : IBPT

5.3. Tableau récapitulatif des obligations légales de qualité

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des obligations légales de qualité et indique si l'obligation de qualité est contrôlée et par quel type de contrôle.

Tableau 3 : tableau récapitulatif des obligations légales

Obligations	Contrôlées ? Oui / Non	Type de contrôle
1. Communication d'informations :		
• produits et services de service universel (appelés ci-après « SU »)	Oui	Contrôle ciblé de l'IBPT
• conditions d'accès SU	Oui	"
• tarifs de base SU	Oui	"
• allocations + allocations standard SU	Oui	"
• niveau de qualité SU	Oui	"
• responsabilité civile	Oui	"
• procédure de plaintes	Oui	"
• affichage des heures d'ouverture	Oui	"
• affichage des principaux tarifs	Oui	"

³⁶ Dans le courrier de bpost du 20 juillet, bpost signale qu'il est possible via un moteur de recherche sur le site Internet de bpost de retrouver toutes les informations nécessaires sur les boîtes aux lettres, les bureaux de poste et les Points Postal par code postal.

³⁷ Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

³⁸ Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

<ul style="list-style-type: none"> communication d'informations en cas de modification des conditions de fourniture 	Non	-
2. Obligations en matière de distribution :		
<ul style="list-style-type: none"> distribution 5 fois par semaine 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> toutes les habitations avec la boîte aux lettres réglementaire 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> réglementation spécifique pour les colis 	Non	-
3. Satisfaction de la clientèle :		
<ul style="list-style-type: none"> satisfaction générale de la clientèle 	Oui	Contrôle bpost (vérification IBPT)
<ul style="list-style-type: none"> satisfaction spécifique de la clientèle <ul style="list-style-type: none"> temps d'attente aux guichets 	Oui	"
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> accessibilité aux personnes handicapées 	Oui	"
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> heures d'ouverture en dehors des heures de bureau 	Oui	"
Obligations	Contrôlées ? Oui / Non	Type de contrôle
4. Réseau de courrier :		
<ul style="list-style-type: none"> infrastructure de base 	Oui	Contrôle ciblé IBPT
<ul style="list-style-type: none"> un point d'accès pour chaque commune 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> dernière heure de levée sur la boîte aux lettres 	Oui	Contrôle ciblé IBPT -
<ul style="list-style-type: none"> adresse de la boîte aux lettres la plus proche avec une heure de levée plus tardive 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> dernière heure de levée : au moins une boîte aux lettres à 17 heures par commune (19 heures si justifié) 	Oui	Contrôle ciblé IBPT
5. Réseau postal Retail :		
5.1. plusieurs types de points de service postal :		
<ul style="list-style-type: none"> bureau de poste 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> halte postale 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> magasin postal (Point Poste) 	Non	-
5.2. offre de services dans les points de service postal :		
<ul style="list-style-type: none"> assortiment de base 	Oui	Contrôle ciblé IBPT -
<ul style="list-style-type: none"> assortiment complet 	Oui	Contrôle ciblé IBPT -
<ul style="list-style-type: none"> pour chaque point de service postal offrant un assortiment de base, il existe un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route 	Non	-
5.3. étendue :		
<ul style="list-style-type: none"> 1300 Points de Service Postal 	Oui	Cartes postales IBPT
<ul style="list-style-type: none"> présence postale obligatoire dans chacune des 589 communes 	Oui	"
<ul style="list-style-type: none"> conditions d'une halte postale 	Non	-
5.4. heures d'ouverture/personnel :		
<ul style="list-style-type: none"> obligation d'une halte postale au bureau de poste 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> obligation d'affectation de personnel postal 	Non	-
<ul style="list-style-type: none"> bureau de poste 	Oui	Contrôle ciblé de l'IBPT
5.5. accessibilité aux personnes handicapées		
<ul style="list-style-type: none"> adaptations structurelles bureau de poste 	Oui	Contrôle ciblé de l'IBPT
<ul style="list-style-type: none"> adaptations structurelles magasin postal (Point Poste) 	Oui	"

Source : IBPT

6. LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL DE BPOST

6.1. Contrôle de certaines obligations dans les bureaux de poste

6.1.1. Introduction

Les contrôles ciblés sur le terrain dans les bureaux de poste portent sur un échantillon statistique représentatif établi par l'IBPT en collaboration avec son consultant MathX.

Ces contrôles portent d'abord sur la communication d'informations écrites, à savoir l'affichage des heures d'ouverture ainsi que celui de la dernière levée à l'extérieur du bureau de poste ; l'affichage des principaux tarifs ainsi que les caractéristiques qui définissent le courrier normalisé à l'intérieur du bureau de poste et la présence des brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel.

Ils concernent aussi la communication d'informations orales relatives au service universel et le service public via la fonction de guichet.

La facilité d'accès générale et l'accessibilité aux personnes handicapées par le biais d'adaptations structurelles au bureau de poste sont également vérifiées.

Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau sont aussi contrôlées. Le cadre réglementaire ne précise pas ce que l'on entend par « en dehors des heures de bureau ». Il est contrôlé si les bureaux de poste sont ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou sont ouverts le samedi.

Enfin, des caractéristiques relatives aux guichets des bureaux de poste sont analysées. Précisément, la présence ou non d'un système de ticketing ; la proportion moyenne de guichets ouverts ; le temps d'attente avant d'accéder aux guichets et la possibilité ou non d'effectuer toutes les opérations aux guichets.

6.1.2. L'échantillon

La répartition des bureaux de poste, basée sur les données de bpost, est indiquée ci-dessous par province.

Tableau 4 : répartition des bureaux de poste³⁹

Provinces	Nombre
Anvers	86
Brabant Flamand	67
Brabant Wallon	27
Flandre occidentale	70
Flandre orientale	74
Hainaut	84
Liège	92
Limbourg	46
Luxembourg	45
Namur	43
Région de Bruxelles Capitale	38
TOTAL	672

Source : bpost

L'IBPT a, sur la base des données sur la population⁴⁰ provenant du SPF Économie, réparti 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques⁴¹: rurale, semi-urbaine et urbaine.

Sur la base de ces critères et compte tenu de la taille de l'échantillon des trois zones géographiques, la fiabilité des résultats du contrôle est optimisée aux environs des 95% conformément à la norme ISO 2859⁴². Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon au niveau des bureaux de poste pour les trois zones géographiques.

En 2012, l'IBPT a effectué des contrôles ciblés dans 116 bureaux de poste.

Tableau 5 : la taille des échantillons des bureaux de poste⁴³

Taille des échantillons des bureaux de poste (BP)									
Type	Région	Rurale		Semi-Urbaine		Urbaine		TOTAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Bureau de poste (BP)	Flandre	5	5	192	32	146	20	343	59
	Wallonie	83	13	140	20	68	13	291	50
	Bruxelles	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	38	8	38	7
TOTAL BP		88	18	332	52	252	41	672	116

n.a. : non accessible

Symboles : *N = Nombre total et **n = Echantillon

Source : MATH-X

³⁹ Données provenant de bpost, 20 juillet et 31 juillet 2012.

⁴⁰ Basées sur les données de l'année 2008.

⁴¹ Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km²; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km² et les zones urbaines plus de 500 habitants au km².

⁴² Norme ISO 2859 : « Sampling procedures for inspection »

⁴³ Taille des échantillons réalisés par Math-X pour le compte de l'IBPT.

C'est sur cette base qu'un statisticien externe a établi un échantillonnage représentatif aléatoire qui constitue la base de ces contrôles ciblés. La carte ci-dessous indique où les contrôles ont été réalisés.

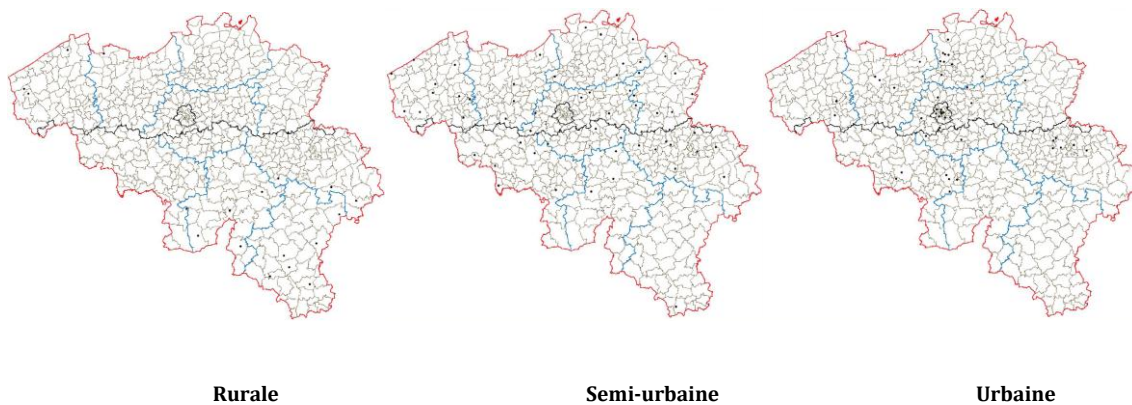
Carte 1 : échantillon des bureaux de poste⁴⁴



Source : BIPT/MATH-X

La répartition de l'échantillon des bureaux de poste sur les trois zones géographiques est la suivante.

Cartes 2, 3 et 4 : répartition de l'échantillon des bureaux de poste entre les trois zones: rurale, semi-urbaine et urbaine⁴⁵



Source : IBPT/MATH-X

⁴⁴ Carte élaborée par l'IBPT.

⁴⁵ Cartes élaborées par l'IBPT.

6.1.3. Les résultats du contrôle

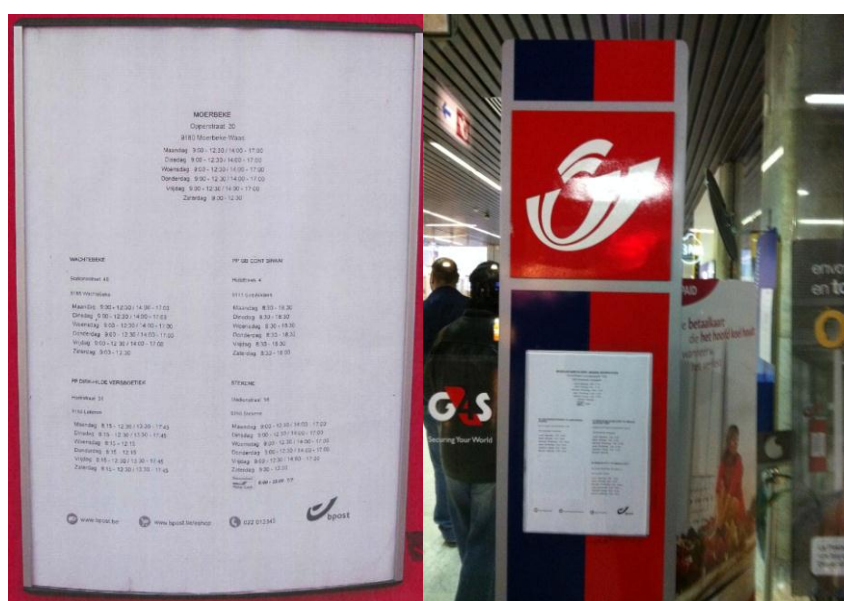
6.1.3.1. La communication d'informations écrites

Comme déjà indiqué, la communication d'informations écrites des bureaux de poste est contrôlée à l'aide des obligations légales concernant l'affichage des heures d'ouverture, l'affichage des principaux tarifs et la présence de brochures. L'IBPT a également vérifié l'affichage de l'heure de la dernière levée et des conditions dans lesquelles un envoi est considéré comme normalisé.

6.1.3.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT contrôle si bpost respecte la disposition légale⁴⁶ stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau ».

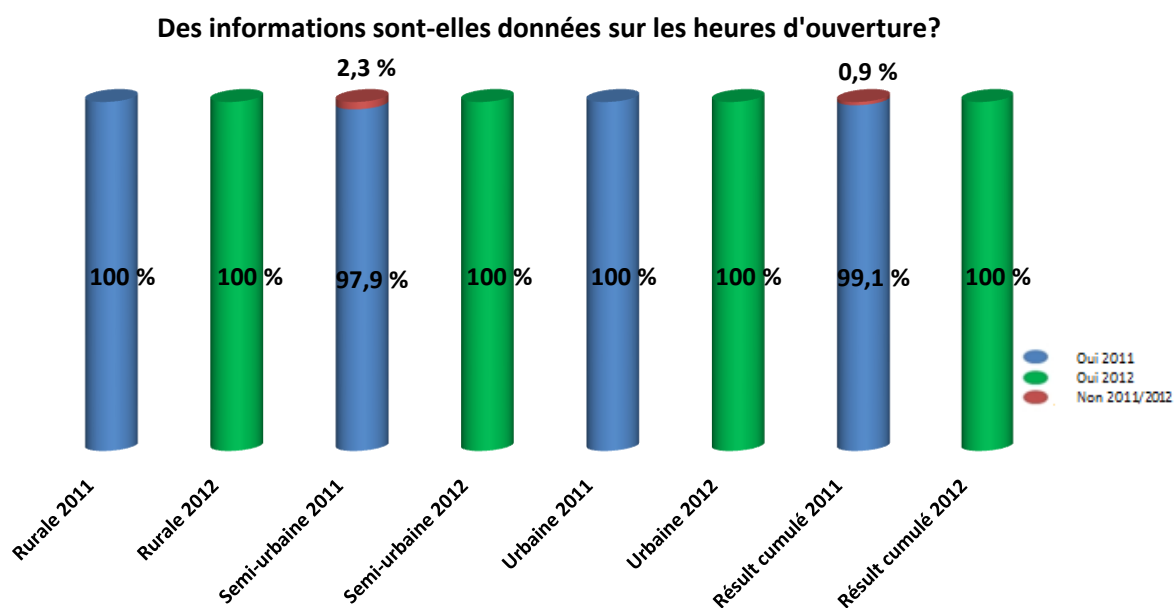
Figure 2 : exemple d'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur d'un bureau de poste



Source : IBPT

⁴⁶ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 1 : indication des heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste

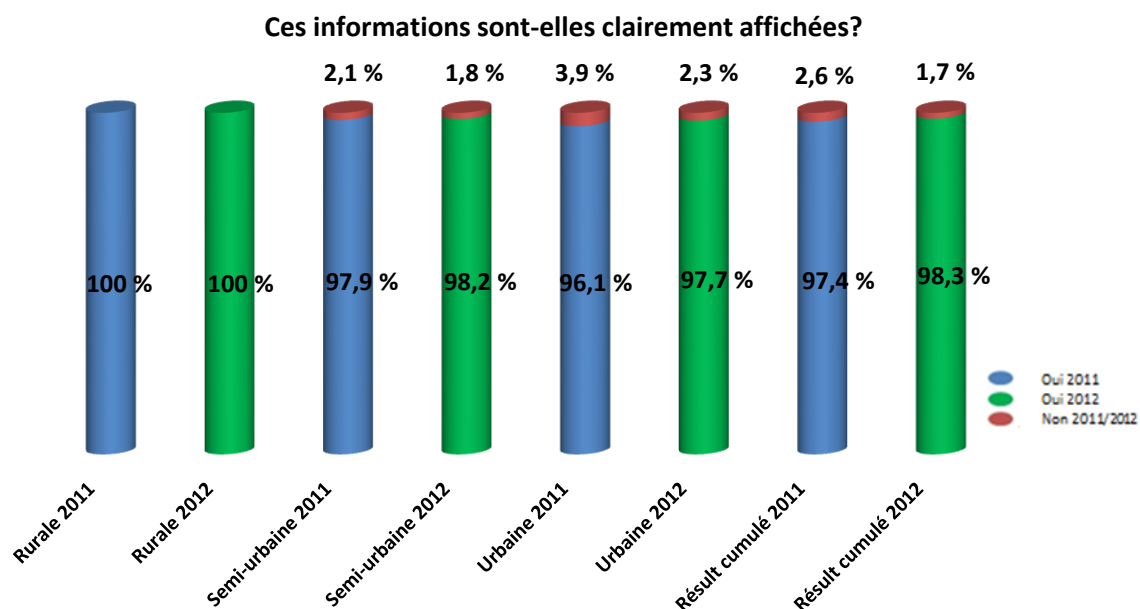


Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles réalisés que les informations concernant les heures d'ouverture affichées à l'extérieur d'un bureau de poste le sont toujours, quelle que soit la zone géographique concernée.

On constate une amélioration par rapport à l'enquête de 2011.

Graphique 2 : les heures d'ouverture sont-elles clairement lisibles à l'extérieur du bureau de poste ?



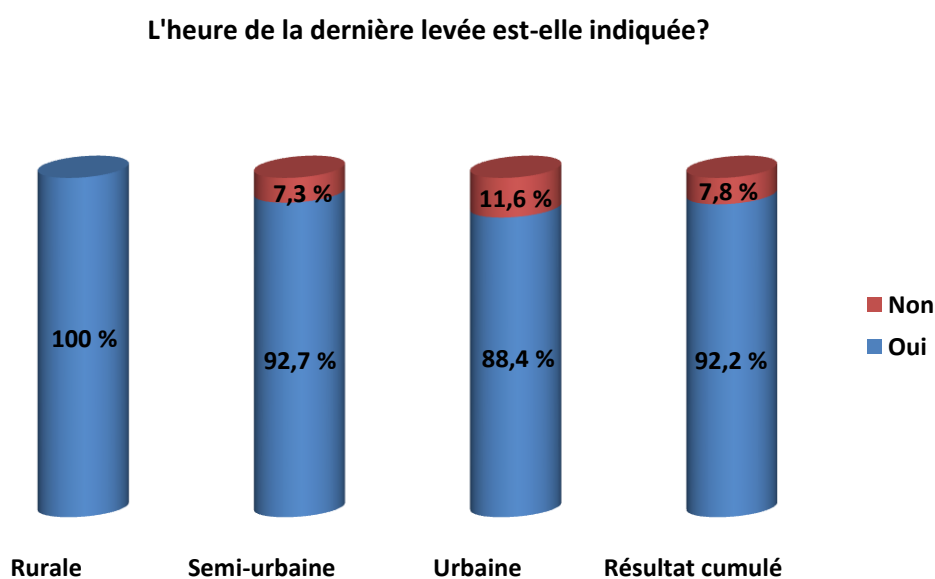
Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles que les heures d'ouverture sont clairement lisibles dans tous les bureaux de poste ruraux, dans 98,2% des bureaux de poste semi-urbains et dans 97,7% des bureaux de poste urbains, ce qui représente une très légère amélioration par rapport à 2011. Dans les autres cas, il a été constaté que le panneau d'affichage faisait défaut, que la police utilisée était trop petite ou que les heures d'ouverture n'étaient pas clairement visibles à l'entrée du bureau de poste.

6.1.3.1.2. Affichage de l'heure de la dernière levée

Depuis 2012, l'IBPT contrôle la présence d'informations quant à l'heure de la dernière levée dans les bureaux de poste.

Graphique 3 : l'heure de la dernière levée est-elle indiquée ?



Source : IBPT/MATH-X

L'analyse des données révèle que près d'un bureau de poste sur dix n'indique pas l'heure de la dernière levée en zone urbaine. 100% des bureaux ruraux affichent cette information.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

6.1.3.1.3. Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste

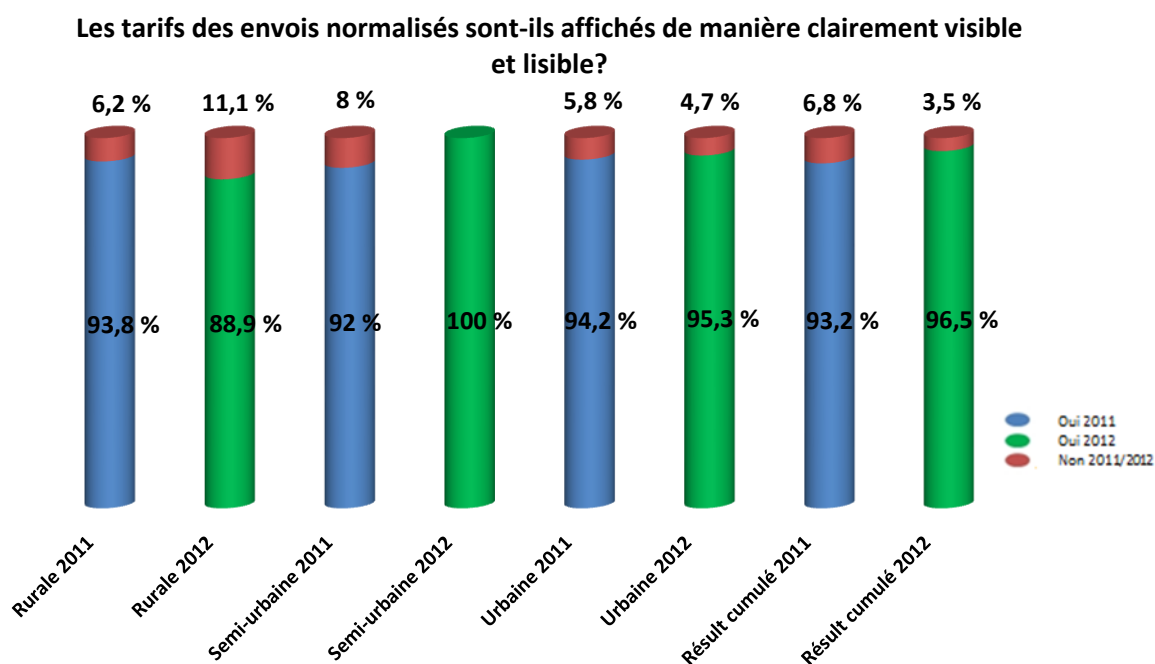
L'IBPT contrôle si bpost respecte la disposition légale⁴⁷ stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les principaux tarifs à l'intérieur du bureau ».

Figure 3 : Exemple d'une affiche indiquant les principaux tarifs à l'intérieur du bureau de poste

	NORMALISÉ ²	NON NORMALISÉ ²			
	0-50g	0-100g	+100-350g	+350g-1kg	+1-2kg
Belgique	0,75€	1,50€	2,25€	3,75€	5,25€
Europe^A	1,09€	3,27€	6,54€	10,90€	21,80€
Reste du monde^B	1,29€	3,87€	7,74€	18,06€	36,12€

Source: bpost

Graphique 4 : les tarifs des envois normalisés sont-ils affichés de manière clairement visible et lisible ?



Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles que les affiches tarifaires sont toujours présentes en zone semi-urbaine et le sont dans 89% et 95% des cas dans des zones rurales et urbaines.

⁴⁷ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

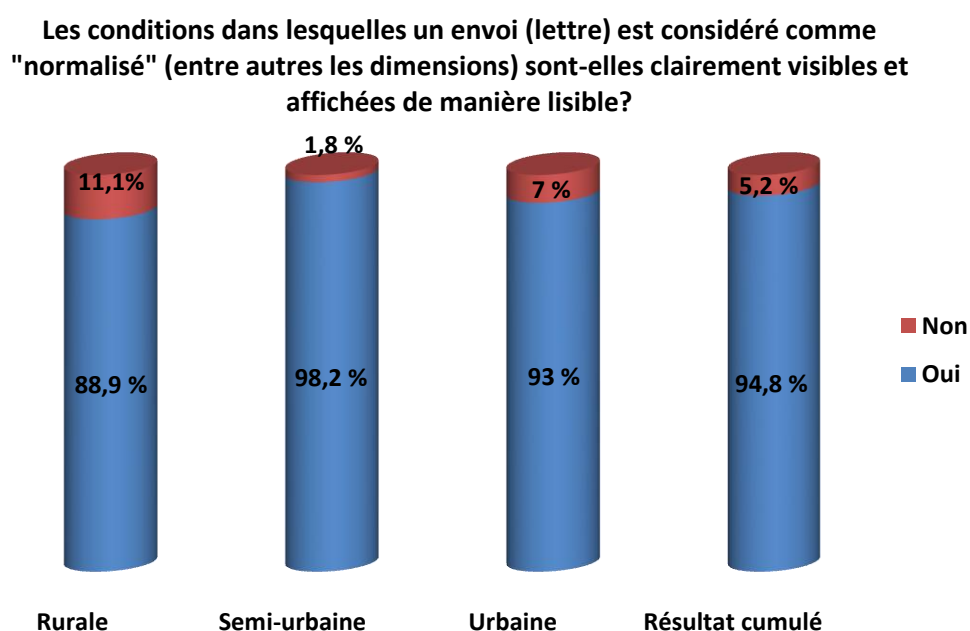
On constate une amélioration par rapport à 2011 pour les zones semi-urbaines et urbaines mais une détérioration de la situation dans les zones rurales.

6.1.3.1.4. Affichage d'informations concernant le courrier normalisé

L'IBPT vérifie si les bureaux de poste mettent à disposition des clients les informations concernant les conditions à respecter afin qu'un courrier soit considéré comme normalisé. Les résultats montrent que c'est le cas dans une grande majorité de bureaux de poste. En effet, sur l'ensemble des bureaux de poste, 95% affichent ces informations.

Ce point n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 5 : les conditions dans lesquelles un envoi (lettre) est considéré comme « normalisé » (entre autres les dimensions) sont-elles clairement visibles et affichées de manière lisible ?



Source : IBPT/MATH-X

6.1.3.1.5. Brochures des produits

Les obligations dans le chef de bpost concernant la présence de brochures des produits dans les bureaux de poste sont également contrôlées. Les dispositions légales⁴⁸ stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux des brochures détaillant les principaux tarifs de base faisant partie du service universel ». Concrètement, il est vérifié que deux brochures importantes, la brochure tarifaire « Tarifs 2012 pour les envois du particulier » et la brochure de services « DO MY MOVE », sont bien présentes. En 2012, la présence de deux autres dépliant a également été vérifiée, il s'agit de la brochure relative aux réductions pour les entreprises et de celle décrivant

⁴⁸ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et l'article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

la procédure à suivre pour la réception d'envois recommandés par des entreprises ou organisations.

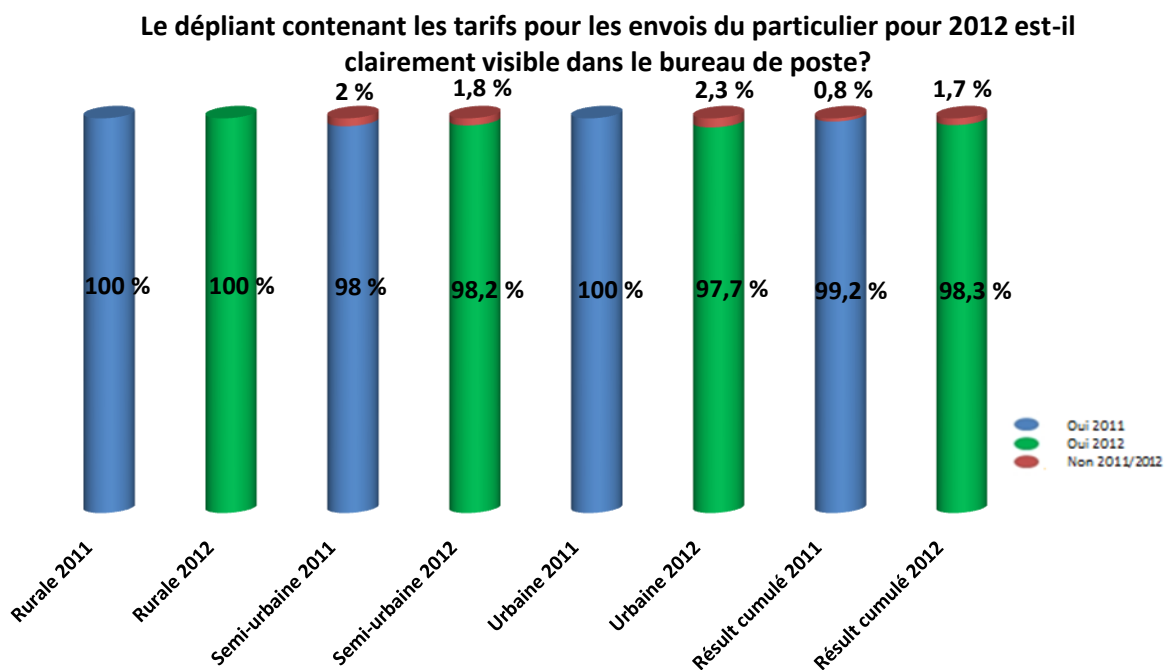
6.1.3.1.5.1. Brochure des tarifs 2012 pour les envois du particulier

Figure 4 : brochure de produit « tarifs pour les envois du particulier »



Source : bpost

Graphique 6 : le dépliant contenant les tarifs pour les envois du particulier pour 2012 est-il clairement visible dans le bureau de poste ?

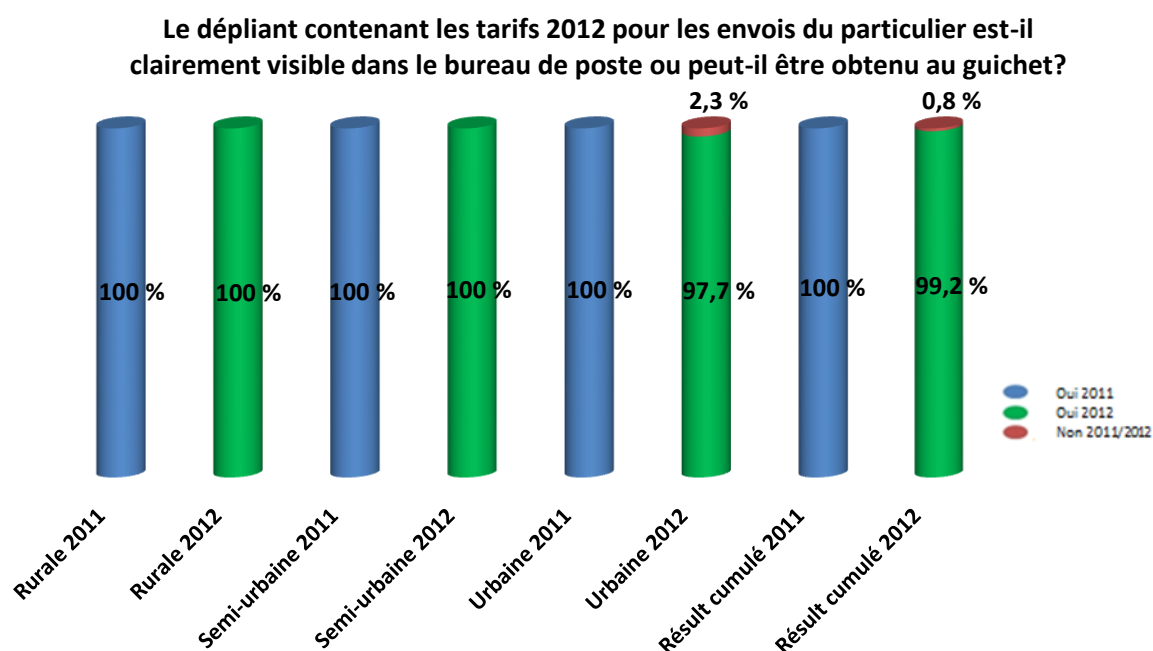


Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles que la brochure « tarifs pour les envois du particulier » est toujours disponible dans les bureaux de poste vérifiés des zones rurales. Dans les zones urbaines la brochure est présente dans 97,7% des cas et dans 98,2% des cas dans les zones semi-urbaines.

Il y a lieu de signaler que si lors du contrôle le dépliant n'était pas disponible dans l'espace guichet, il a été demandé au guichet.

Graphique 7 : le dépliant contenant les tarifs 2012 pour les envois du particulier est-il clairement visible dans le bureau de poste ou peut-il être obtenu au guichet ?



Source : IBPT/MATH-X

Dans les bureaux de poste semi-urbains où le dépliant n'était pas présent dans l'espace guichet, il a été constaté que le dépliant a toujours pu être obtenu sur simple demande. À l'inverse, dans les bureaux urbains, lorsque le dépliant n'était pas disponible dans l'espace guichet il ne l'était pas non plus sur simple demande au guichet.

Sur base de l'échantillon utilisé, la situation s'est légèrement détériorée en 2012 par rapport à 2011.

6.1.3.1.5.2. Brochure « Do My Move »

L'IBPT a contrôlé si bpost respecte les dispositions légales⁴⁹ qui stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux de poste des brochures détaillant le service faisant partie du service universel, avec entre autres les conditions d'accès ».

Cette fonction est notamment assurée par la brochure « Do My Move » qui traite des procédures à suivre en cas de changement d'adresse.

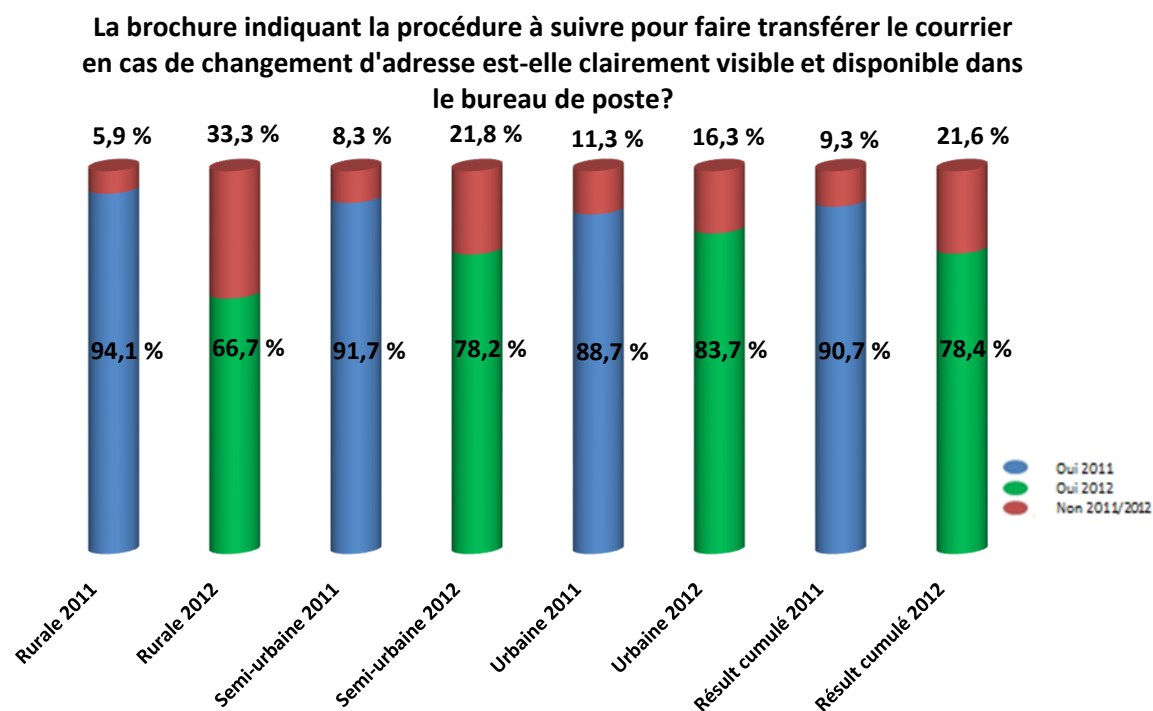
⁴⁹ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et l'article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Figure 5 : brochure de produit « Do My Move »



Source: bpost

Graphique 8 : la brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le bureau de poste ?

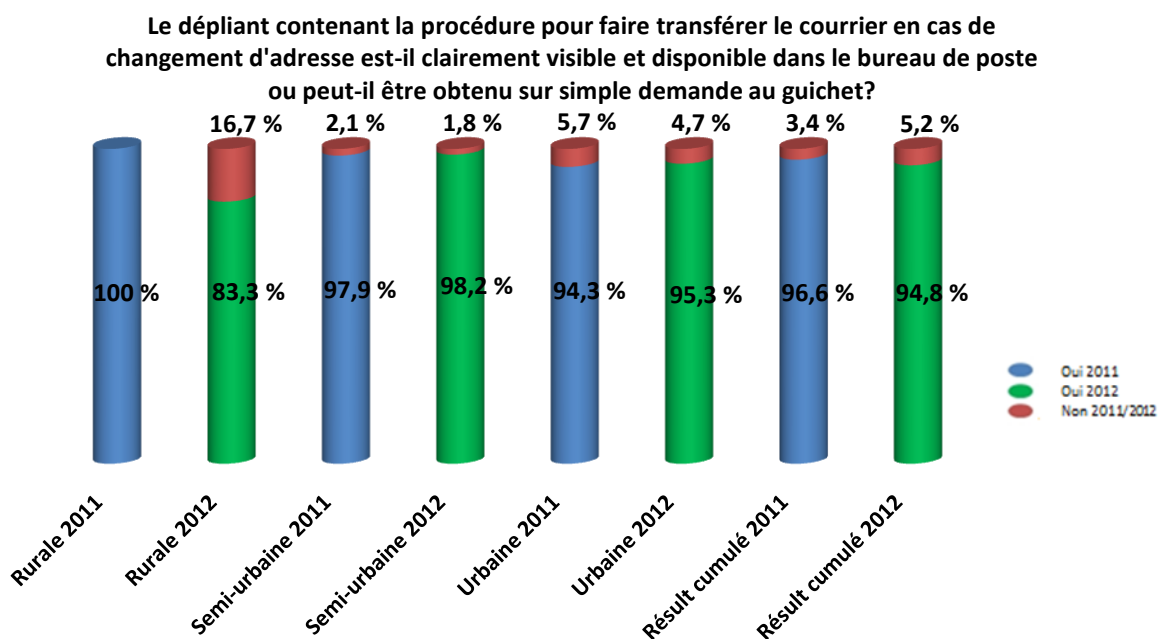


Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles que la brochure de services ci-dessus est moins souvent disponible en 2012 qu'en 2011 dans les trois zones géographiques. 1/3 des bureaux de poste ruraux n'affichent pas clairement la brochure et 1/5 des bureaux de poste en général.

Il y a lieu de signaler que si lors du contrôle le dépliant n'était pas disponible dans l'espace guichet, il a été demandé au guichet.

Graphique 9 : le dépliant contenant la procédure pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-il clairement visible et disponible dans le bureau de poste ou peut-il être obtenu sur simple demande au guichet ?



Source : IBPT/MATH-X

Il ressort du contrôle que dans les bureaux de poste où la brochure n'était pas présente dans l'espace guichet, la brochure en question a parfois pu être obtenue sur simple demande. 95% des bureaux de poste urbains possèdent effectivement des brochures « Do My Move » et 98% des bureaux semi-urbains. Les bureaux ruraux possèdent la brochure dans 83% des cas en 2012 alors qu'ils la possédaient dans 100% des cas en 2011.

6.1.3.1.5.3. Brochures dont la présence ne relève pas d'une obligation légale

Lors de l'enquête, il a également été vérifié la présence de deux brochures qui contiennent des informations que bpost n'est pas légalement tenue de mettre à disposition de ses clients dans les bureaux de poste :

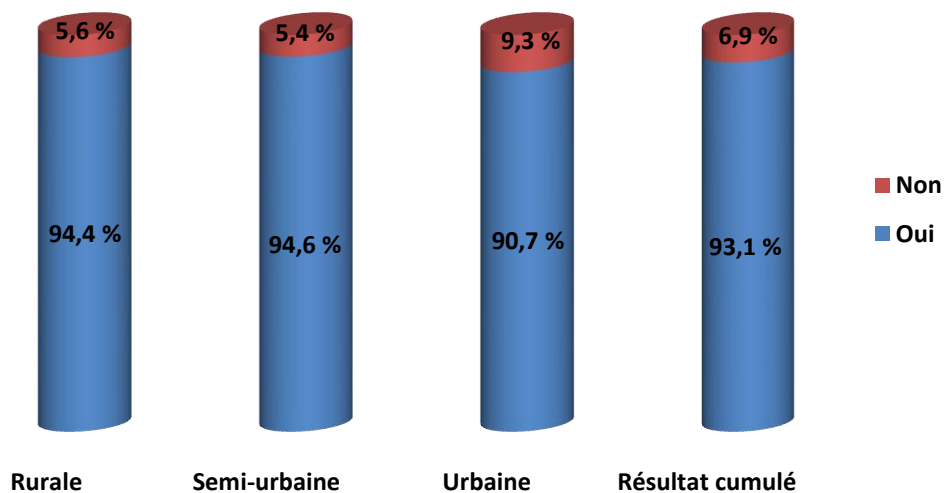
- une brochure relative aux réductions pour les entreprises (colis et lettres) ;
- une brochure décrivant la procédure à suivre pour la réception d'envois recommandés par des entreprises/organisations.

Il ressort des contrôles réalisés que, bien que ce ne soit pas obligatoire, ces informations sont présentes dans les bureaux de poste dans plus de 80% des cas. La brochure qui concerne les réductions pour les entreprises est plus souvent disponible (93%) que celle relative à la procédure pour la réception d'envois recommandés (81%). Les résultats sont présentés dans les deux graphiques ci-dessous.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 10 : la brochure relative aux réductions pour les entreprises (colis et lettres) pour 2012 est-elle clairement visible et disponible dans l'espace guichet ?

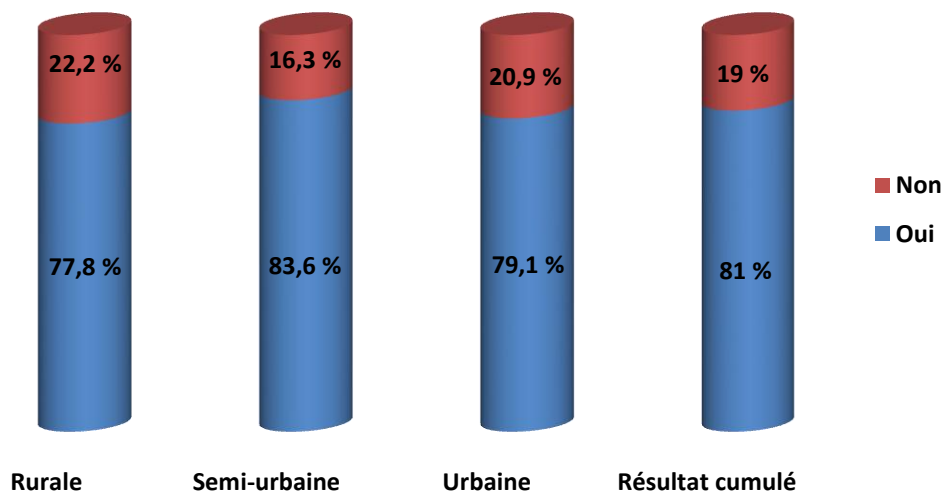
La brochure relative aux réductions pour les entreprises (colis et lettres) pour 2012 est-elle clairement visible et disponible dans l'espace guichet?



Source : IBPT/MATH-X

Graphique 11 : la brochure décrivant la procédure à suivre pour la réception d'envois recommandés par des entreprises/organisations est-elle clairement visible et disponible dans l'espace guichet ?

La brochure décrivant la procédure à suivre pour la réception d'envois recommandés par les entreprises/organisations est-elle clairement visible et disponible dans l'espace guichet?



Source : IBPT/MATH-X

6.1.3.2. La communication d'informations orales

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁵⁰ selon lesquelles l'opérateur « formule oralement toutes les informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, les règles de la responsabilité et la procédure de réclamation ».

Le contrôle effectué consiste après s'être présenté à poser des questions d'information aux guichetiers dans les bureaux de poste. Concrètement, quatre questions sont posées. Elles sont réparties en deux catégories, à savoir une question « facile » et une question « difficile » sur les « services de base » et une question « facile » et une question « difficile » sur « le service public ».

Les « services de base » sont un assortiment minimum de services postaux proposés par bpost dans chaque Point de Service Postal, à savoir le dépôt d'envois postaux (entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés), le retrait des envois recommandés et des colis postaux, la vente de timbres postaux, les versements acceptés jusque 300 EUR et la vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende. Les questions posées pendant les contrôles concernant les « services de base » portaient sur des opérations pouvant être effectuées aux guichets, comme les délais d'acheminement, l'épaisseur maximum d'un envoi normalisé, l'assurance d'un colis postal.

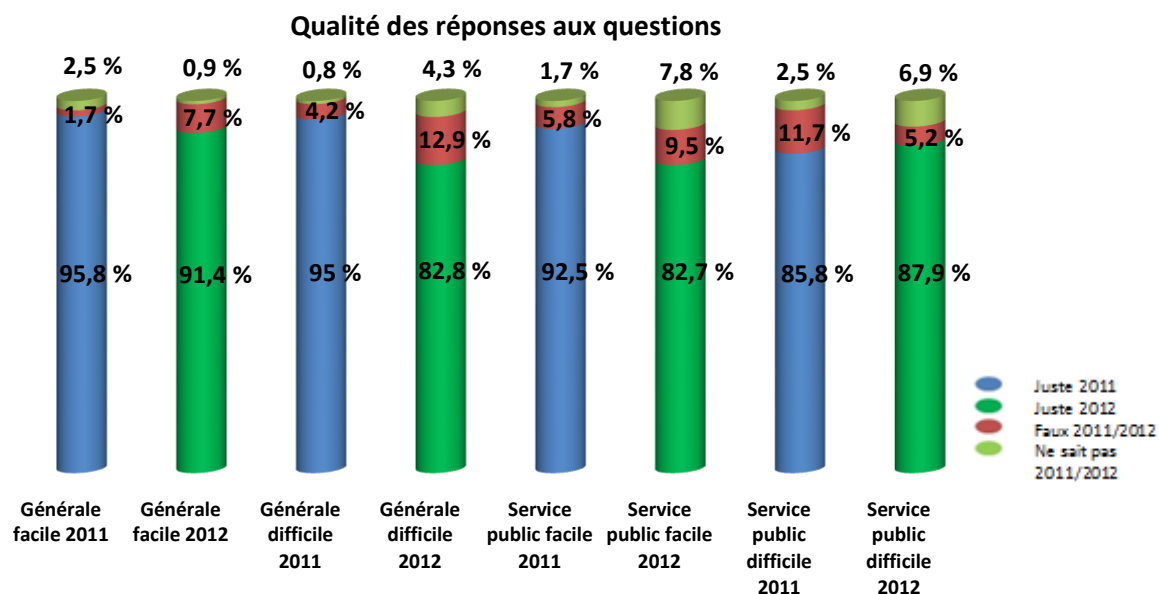
Les « services publics » sont des services spécifiques proposés par bpost tels que stipulé dans le quatrième contrat de gestion, entre autres la distribution avancée des journaux, la distribution des magazines, la distribution des imprimés électoraux, les tarifs spéciaux pour les envois postaux envoyés par des ASBL, la distribution de certains envois de correspondance qui relèvent du régime de la franchise de port, un certain nombre de services financiers spécifiques (mandats-poste et versements en espèces), le paiement à domicile de pensions de retraite, le paiement des jetons de présence pour les élections, la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières et la vente de permis de pêche. Les questions posées pendant les contrôles liées aux services publics portaient sur des opérations pouvant être effectuées au guichet, comme le versement d'argent en espèces destiné à des tiers, la vente de permis de pêche et des renseignements sur le paiement de pensions de retraite à domicile.

Les questions faciles sont définies comme des questions ne nécessitant normalement pas de recherches complémentaires pour pouvoir y répondre alors que les questions difficiles portent sur des services moins fréquents ou sur des options liées à certains produits.

Il ressort du contrôle de la communication d'informations orales dans les bureaux de poste que les taux de réponses correctes ont substantiellement baissé. Particulièrement, le taux de réponses correctes aux questions faciles concernant les services publics est passé de 93% à 83%. Le taux de réponses incorrectes aux questions difficiles concernant les services de base a triplé. Seul le taux de réponses correctes aux questions difficiles de service public a légèrement augmenté.

⁵⁰ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

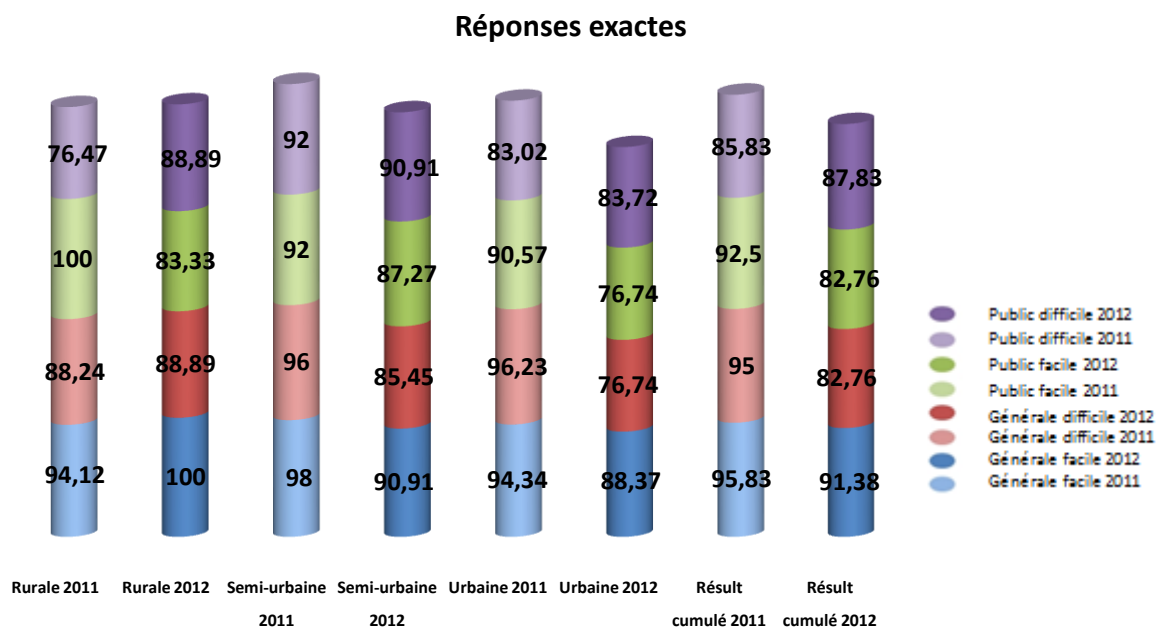
Graphique 12 : réponse à la question (correct, faux ou je ne sais pas)



Source : IBPT/MATH-X

Les résultats du contrôle sont ventilés ci-dessous en fonction des trois zones. Il en ressort que les bureaux de poste en zone rurale sont les seuls à avoir très légèrement amélioré leur taux de bonnes réponses.

Graphique 13 : réponses correctes en fonction des zones géographiques



Source : IBPT/MATH-X

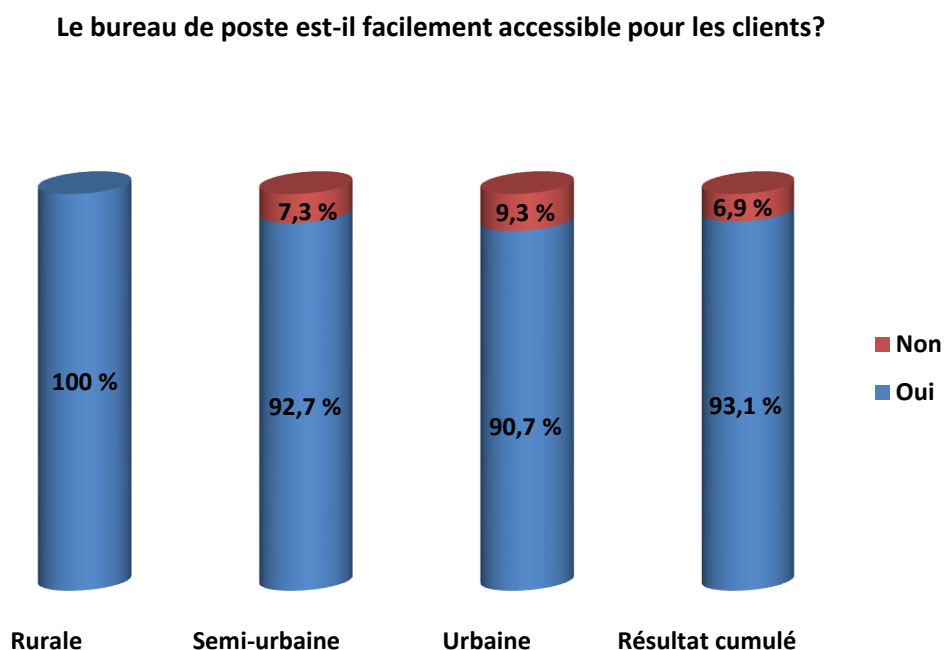
6.1.3.3. L'accessibilité aux bureaux de poste

6.1.3.3.1. La facilité d'accès aux bureaux de poste

La facilité d'accès générale aux bureaux de poste a été contrôlée. 93% d'entre eux sont considérés comme facilement accessibles. Il s'avère cependant qu'il est parfois plus compliqué d'accéder aux bureaux de poste dans les zones urbaines, où les obstacles et travaux sont plus nombreux et le stationnement moins aisé⁵¹.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 14 : le bureau de poste est-il facilement accessible pour les clients ?



Source : IBPT/MATH-X

6.1.3.3.2. L'accessibilité pour les personnes handicapées

L'IBPT contrôle également si bpost respecte la disposition légale⁵² selon laquelle bpost "s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides" comme prévu dans le contrat de gestion, à savoir : « bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total ».

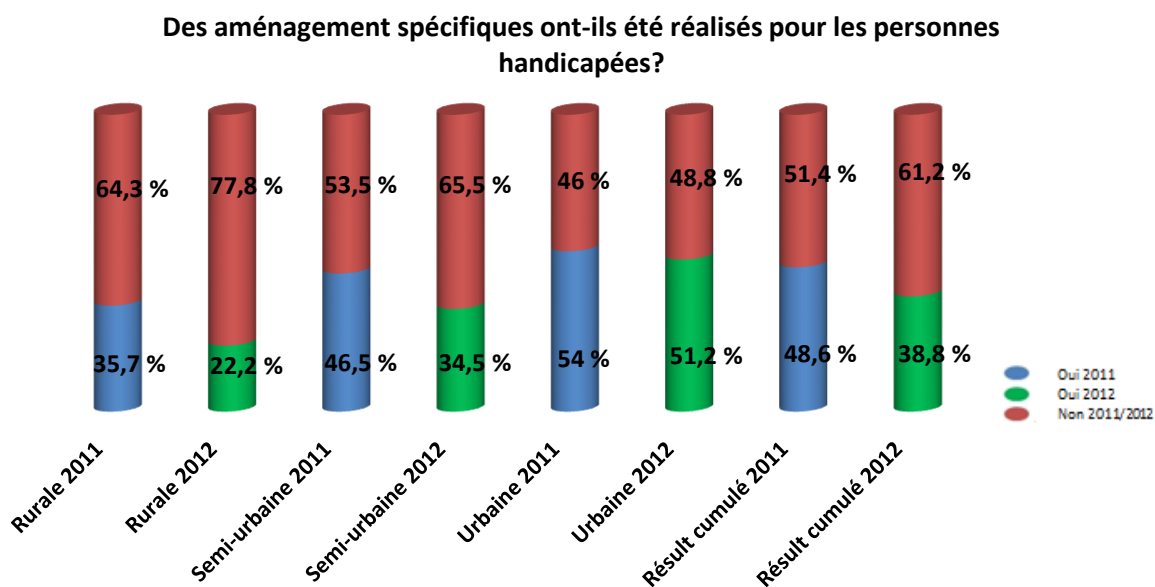
Il est question d'« adaptations structurelles » dans le cadre réglementaire. À ce sujet, il convient de souligner que le cadre légal n'indique pas ce que le terme "structurel" recouvre. Il est évidemment difficile de vérifier dans le cadre d'un contrôle si une « adaptation » a eu lieu étant donné que cela impliquerait d'avoir constaté l'état avant l'adaptation.

⁵¹ Les obstacles, travaux et difficultés de stationnement éventuels ne sont pas toujours imputables à des actions ou décisions de bpost.

⁵² Article 21 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Il a donc été vérifié pendant le contrôle s'il y avait des éléments structurels visibles pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Les résultats du contrôle sont repris dans le graphique ci-dessous.

Graphique 15 : des aménagements spécifiques ont-ils été réalisés pour les personnes handicapées ?



Source : IBPT/MATH-X

On constate que les bureaux de poste offrent globalement moins de structures destinées à faciliter l'accès aux personnes handicapées en 2012 qu'en 2011. Il faudra vérifier si cette tendance est liée à ces circonstances ponctuelles (échantillon, interprétation du concept élément structurel, travaux, etc.) ou si elle est confirmée lors d'enquêtes ultérieures.

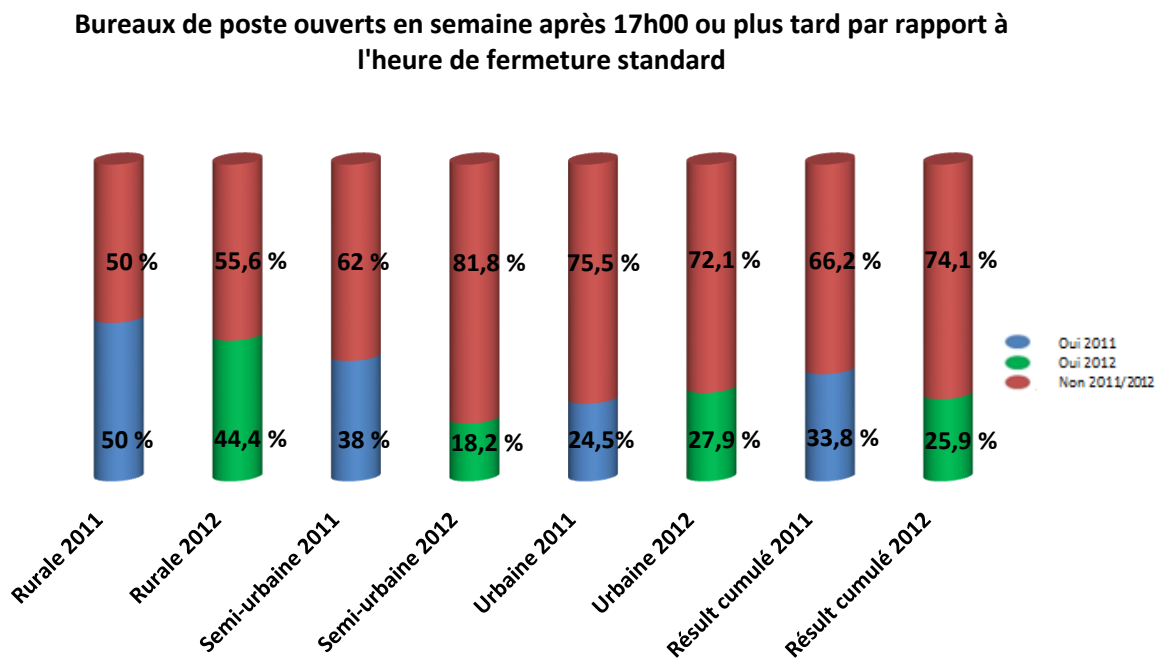
6.1.3.4. Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau

L'IBPT vérifie dans quelle mesure bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau, comme prescrit par le contrat de gestion. Le contrat de gestion ne définit pas ce que l'on entend par heures d'ouverture « en dehors des heures de bureau ». Par conséquent, la mesure dans laquelle bpost remplit ses obligations doit faire l'objet d'une appréciation de la part du régulateur.

Lors du contrôle, l'IBPT a dès lors vérifié si les bureaux de poste sont ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou sont ouverts le samedi.

Les résultats de ces contrôles sont présentés ci-dessous.

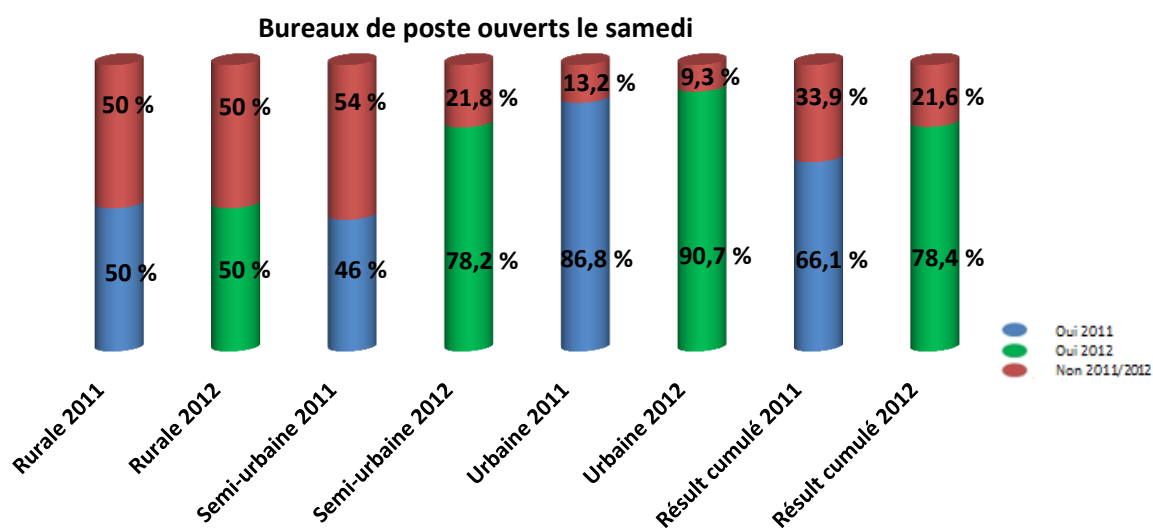
Graphique 16 : les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard



Source : IBPT/MATH-X

Une minorité des bureaux de poste contrôlés étaient accessibles en semaine en dehors des heures de bureau en 2011. Ils le sont encore moins en 2012, à l'exception des zones urbaines. Sur l'ensemble du territoire, la proportion de bureaux de poste ouverts en semaine après 17h00 ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard est passée de 33% à 25%.

Graphique 17 : les bureaux de poste ouverts le samedi

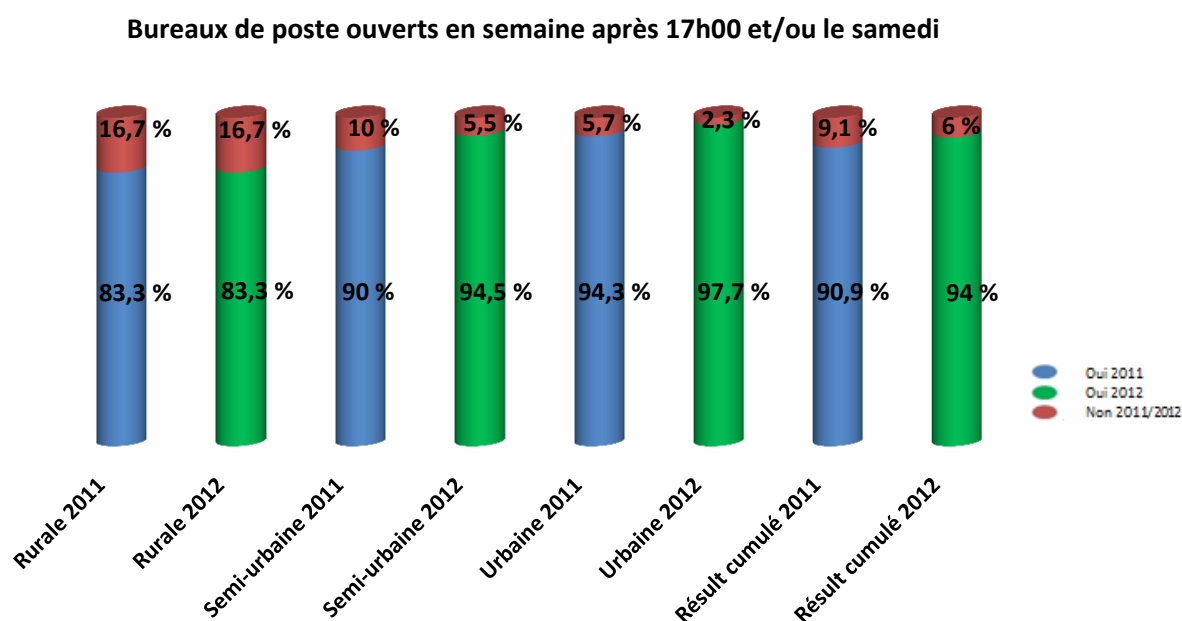


Source : IBPT/MATH-X

Par contre, l'ouverture le samedi est en progression sur l'ensemble du territoire. En 2011, l'ouverture le samedi concernait deux tiers des bureaux de poste, en 2012 ce sont les trois quarts qui sont concernés. Plus précisément, on passe de 46% à 78% des bureaux semi-urbains ouverts alors que le taux reste relativement constant dans les autres zones.

Le graphique ci-dessous combine les deux critères précédents, à savoir les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou ouverts le samedi. Il ressort alors que dans les 3 zones géographiques les bureaux de poste ont été autant, voire plus accessibles en 2012 qu'en 2011. En effet, 94% des bureaux de poste sont ouverts le samedi ou en soirée sur l'ensemble de la Belgique.

Graphique 18 : les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou ouverts le samedi.



Source : IBPT/MATH-X

6.1.3.5. L'accès aux guichets

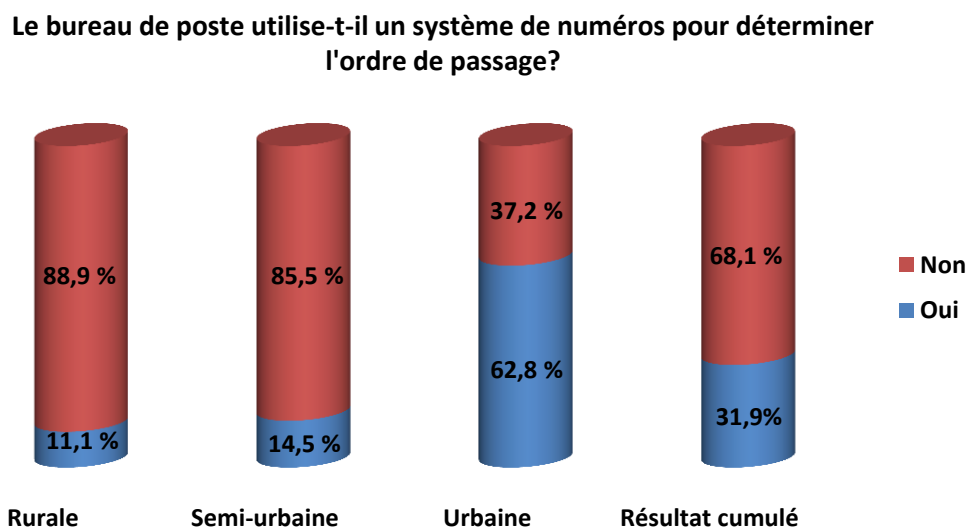
6.1.3.5.1. L'ordre de passage aux guichets

Le système selon lequel l'ordre de passage au guichet est déterminé a été analysé. Plus précisément, l'IBPT s'intéresse à la proportion de bureaux de poste qui utilisent un système de numéros pour déterminer l'ordre de passage au guichet (« ticketing »). Il ressort des résultats que le ticketing est utilisé dans près de 63% des bureaux de poste urbains et est peu utilisé dans les autres zones géographiques.

L'enquête révèle que ce système fonctionne dans 94% des bureaux dans lesquels il est utilisé.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 19 : Le bureau de poste utilise-t-il un système de numéros pour déterminer l'ordre de passage



Source : IBPT/MATH-X

6.1.3.5.2. La proportion de guichets ouverts⁵³

Sur base des données recueillies par l'enquête, l'IBPT calcule la proportion moyenne de guichets ouverts dans les bureaux de poste de chacune des trois zones géographiques. Les résultats sont repris dans le tableau et le graphique ci-dessous. Les bureaux de poste ruraux disposent en moyenne de moins de guichets mais ont un taux d'ouverture légèrement supérieur à celui des autres zones. Ceux situés en zone urbaine disposent du plus grand nombre de guichets, dont 69% en moyenne sont ouverts.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

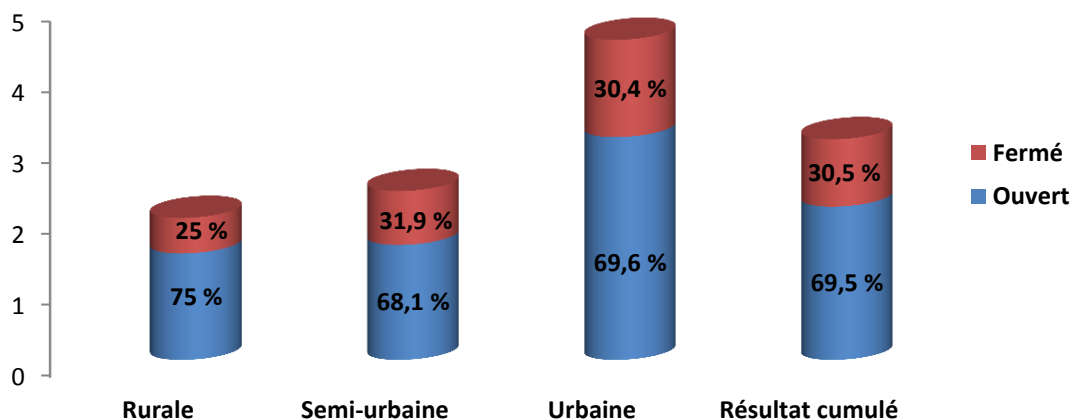
Tableau 6 : Nombre moyen de guichets et nombre moyen de guichets ouverts

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Résultat cumulé
Nombre moyen de guichets	2	2,4	4,5	3,1
Nombre moyen de guichets ouverts	1,5	1,6	3,1	2,2
Taux d'ouverture	75%	66%	69%	71%

⁵³ Le nombre de guichets ouverts varie en fonction de l'heure et de l'affluence dans les bureaux de postes.

Graphique 20 : Nombre moyen de guichets et proportion de guichets ouverts par zone

Nombre moyen de guichets et proportion de guichets ouverts par région



Source : IBPT/MATH-X

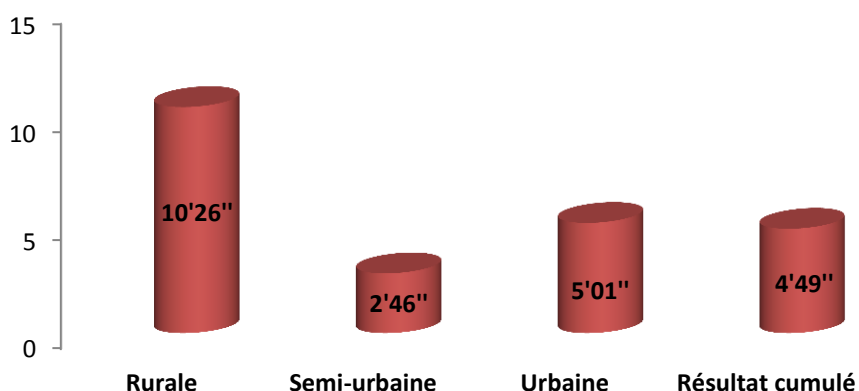
6.1.3.5.3. Le temps d'attente avant d'accéder au guichet⁵⁴

Le temps d'attente avant d'accéder au guichet est presque quatre fois plus élevé en zone rurale qu'en zone semi-urbaine alors que les deux zones ont une moyenne de guichets ouverts presque identique. Le temps d'attente moyen dans les bureaux urbains est de 5 minutes.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 21 : temps d'attente avant d'accéder au guichet

**Temps d'attente avant d'accéder au guichet en minutes(')
secondes('')**



Source : IBPT/MATH-X

⁵⁴Le temps d'attente varie en fonction du moment de la journée, du nombre de guichets ouverts et de l'affluence enregistrée dans le bureau de poste.

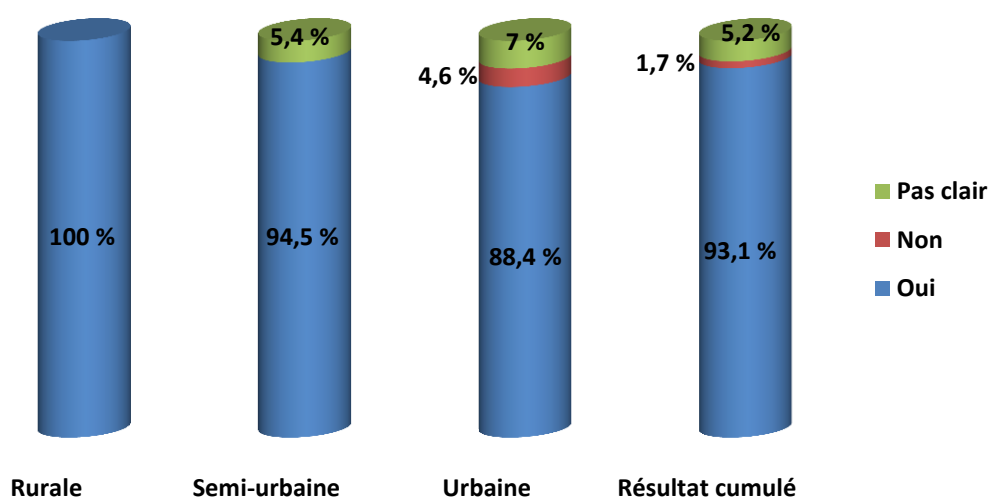
6.1.3.5.4. Les opérations réalisables aux guichets

L'IBPT a contrôlé la proportion de bureaux de poste dans lesquels les clients avaient la possibilité d'effectuer toutes les opérations aux guichets ouverts lors de leur visite. Il s'avère que cela était possible dans 100% des bureaux ruraux et, plus généralement, dans 93% des bureaux du territoire.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 22 : est-il possible d'effectuer toutes les opérations aux guichets ouverts?

Est-il possible d'effectuer toutes les opérations aux guichets ouverts?



Source : IBPT/MATH-X

6.2. Contrôle des Points Poste

6.2.1. L'échantillon

Les Points Poste sont répartis comme suit dans le pays.

Tableau 7 : répartition des Points Poste⁵⁵

Provinces	Nombre
Anvers	74
Brabant Flamand	51
Brabant Wallon	23
Flandre occidentale	75
Flandre orientale	82
Hainaut	110
Liège	80
Limbourg	44
Luxembourg	12
Namur	37
Région de Bruxelles Capitale	95
TOTAL	683

Source : bpost

Sur la base des données sur la population⁵⁶ provenant du SPF Économie, l'IBPT a réparti 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques pertinentes⁵⁷: rurale, semi-urbaine et urbaine.

Sur la base de ces critères et compte tenu de la taille de l'échantillon des trois zones géographiques pertinentes, la fiabilité de l'échantillon est aux environs des 95% et ce conformément à la norme ISO 2859⁵⁸. Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon pour les trois zones géographiques.

Concrètement, cela signifie que l'IBPT a contrôlé 124 Points Poste sur le terrain.

⁵⁵ Données provenant de bpost, 20 juillet et 31 juillet 2012

⁵⁶ Basées sur les données de l'année 2008.

⁵⁷ Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km²; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km² et les zones urbaines plus de 500 habitants au km².

⁵⁸ Norme ISO 2859 : "Sampling procedures for inspection".

Tableau 8 : la taille des échantillons des Points Poste⁵⁹

Taille des échantillons des Points Poste (PP)									
		Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		TOTAL	
Type	Région	N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Point Poste (PP)	Flandre	2	2	122	20	202	32	326	54
	Wallonie	18	5	84	13	160	32	262	50
	Bruxelles					95	20	95	20
TOTAL PP		20	7	206	33	457	84	683	124

Symboles : *N = Nombre total et **n = Echantillon

Source : MATH-X

Un échantillon est établi et les contrôles effectués par l'IBPT sont repris ci-dessous.

Carte 5 : échantillon Points Poste⁶⁰



Source : IBPT/MATH-X

⁵⁹ Taille des échantillons réalisés par Math-X pour le compte de l'IBPT.

⁶⁰ Carte élaborée par l'IBPT.

La répartition de l'échantillon des Points Poste entre les trois zones géographiques pertinentes est représentée par les cartes ci-dessous.

Cartes 6, 7 et 8 : répartition de l'échantillon des Points Poste entre les trois zones: rurale, semi-urbaine et urbaine⁶¹



Source : IBPT/MATH-X

6.2.2. Les résultats du contrôle

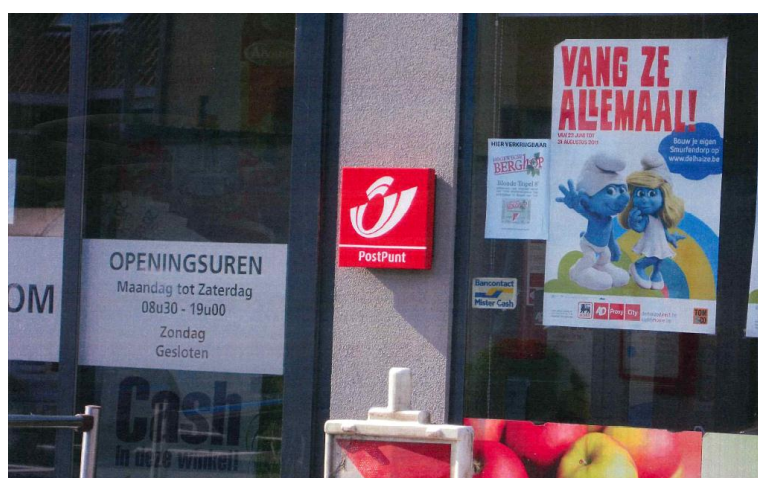
6.2.2.1. La communication d'informations écrites

Les obligations légales en matière de communication d'informations écrites sont contrôlées dans le Point Poste au niveau de l'affichage des heures d'ouverture, de l'affichage des principaux tarifs et de la présence des brochures de produits. L'IBPT a également vérifié l'affichage de l'heure de la dernière levée ainsi que l'affichage des critères définissant un envoi normalisé.

6.2.2.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁶² stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau ».

Figure 6 : exemple d'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur d'un Point Poste

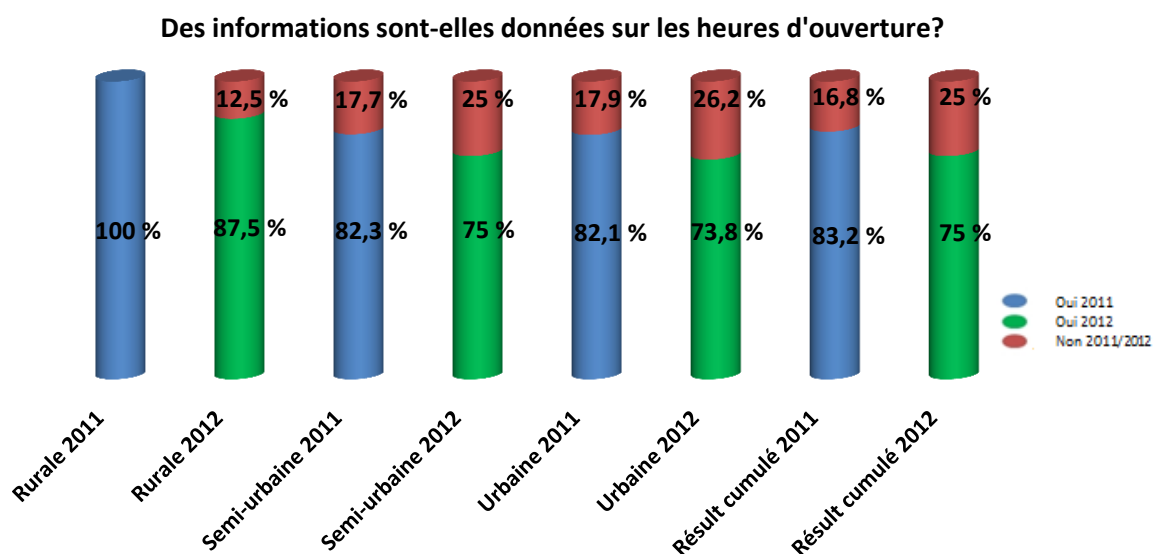


Source : IBPT

⁶¹ Cartes élaborées par l'IBPT.

⁶² Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

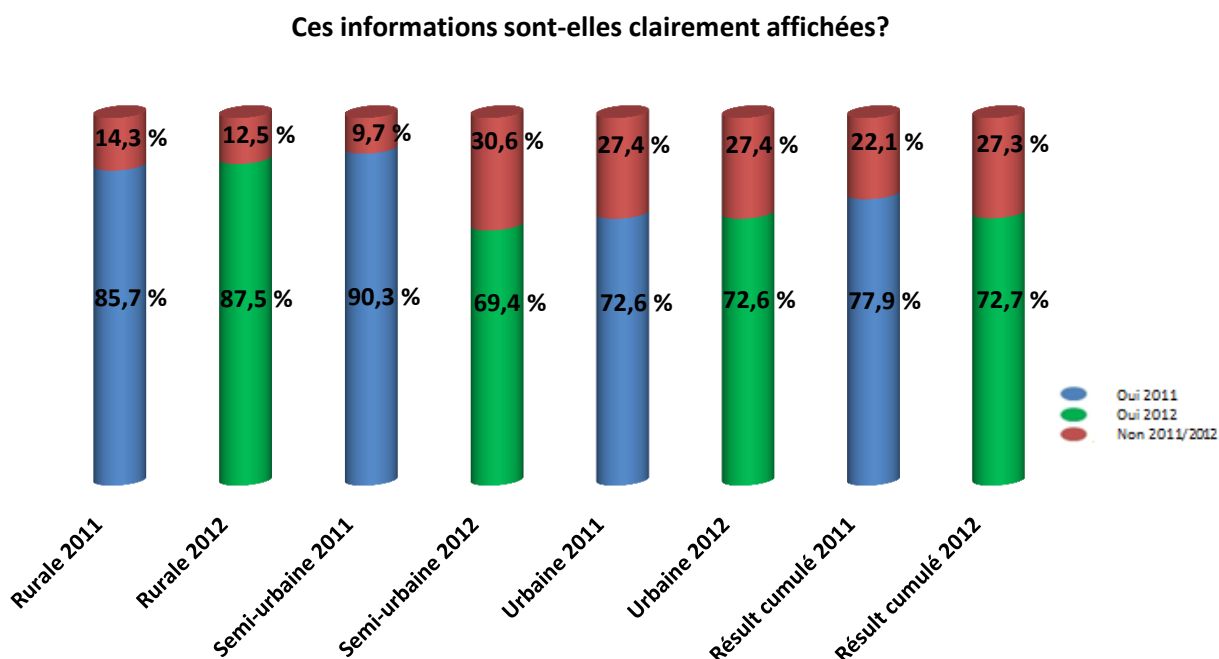
Graphique 23 : indication des heures d'ouverture à l'extérieur du Point Poste



Source : IBPT/MATH-X

Il ressort du contrôle réalisé par l'IBPT que trois-quarts des Points Poste contrôlés affichent l'information, ce qui représente une diminution par rapport à 2011. Cette baisse peut être observée dans chacune des zones géographiques.

Graphique 24 : ces heures d'ouverture sont-elles clairement lisibles à l'extérieur du Point Poste ?



Source : IBPT/MATH-X

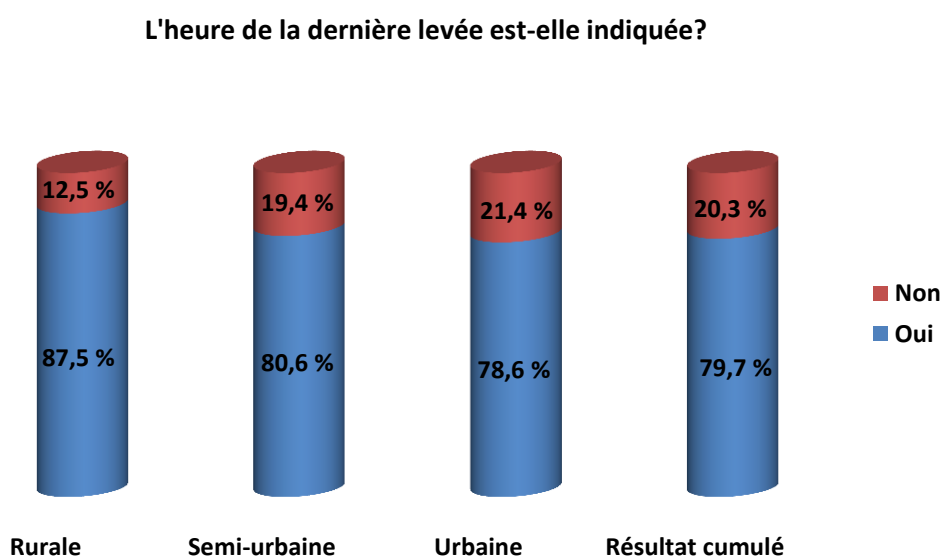
Le contrôle montre que le taux de Points Poste dans lesquels les heures d'ouverture sont clairement lisibles est stable entre 2011 et 2012 dans les zones rurales et urbaines mais passe de 90% à 70% dans les zones semi-urbaines.

6.2.2.1.2. Affichage de l'heure de la dernière levée

La vérification par l'IBPT de la présence d'informations quant à l'heure de la dernière levée dans les Points Poste montre qu'un Point Poste sur cinq n'affiche pas l'heure de la dernière levée.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 25 : l'heure de la dernière levée est-elle indiquée ?



Source : IBPT/MATH-X

6.2.2.1.3. Affichage des principaux tarifs dans le Point Poste

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁶³ stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les principaux tarifs à l'intérieur du bureau ».

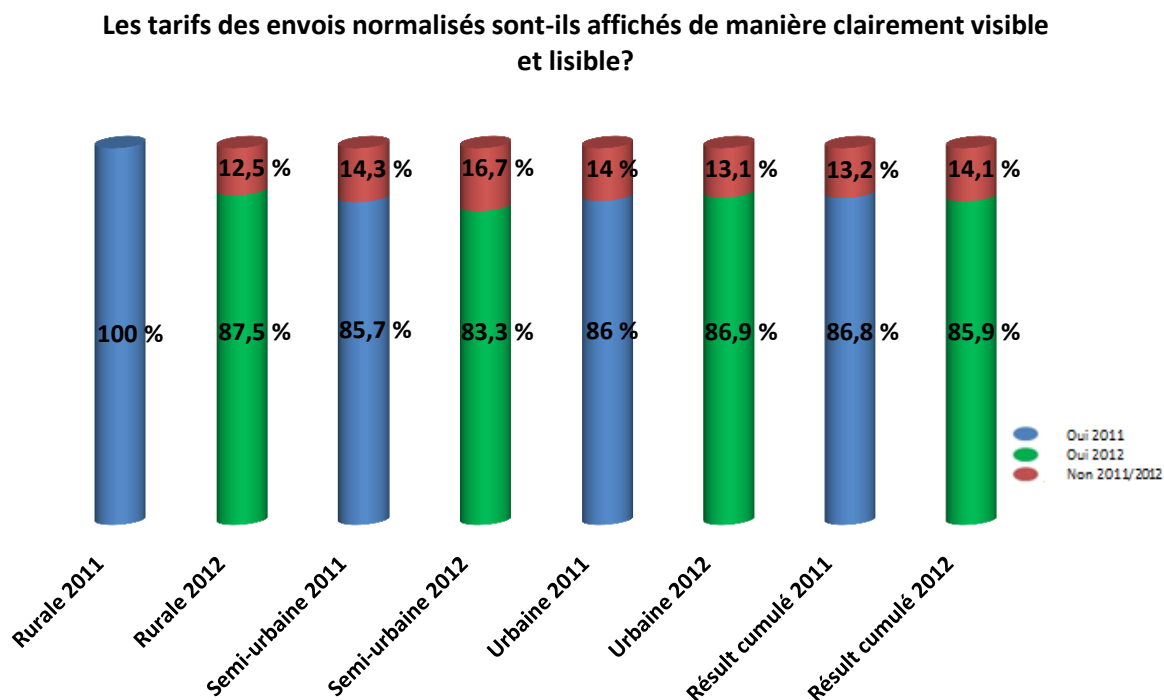
⁶³ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Figure 7 : exemple d'une affiche indiquant les principaux tarifs à l'intérieur du Point Poste

	NORMALISÉ ²	NON NORMALISÉ ²			
	0-50g	0-100g	+100-350g	+350g-1kg	+1-2kg
Belgique	0,75 €	1,50 €	2,25 €	3,75 €	5,25 €
Europe^A	1,09 €	3,27 €	6,54 €	10,90 €	21,80 €
Reste du monde^B	1,29 €	3,87 €	7,74 €	18,06 €	36,12 €

Source: bpost

Graphique 26 : les tarifs des envois normalisés sont-ils affichés de manière clairement visible et lisible ?



Source : IBPT/MATH-X

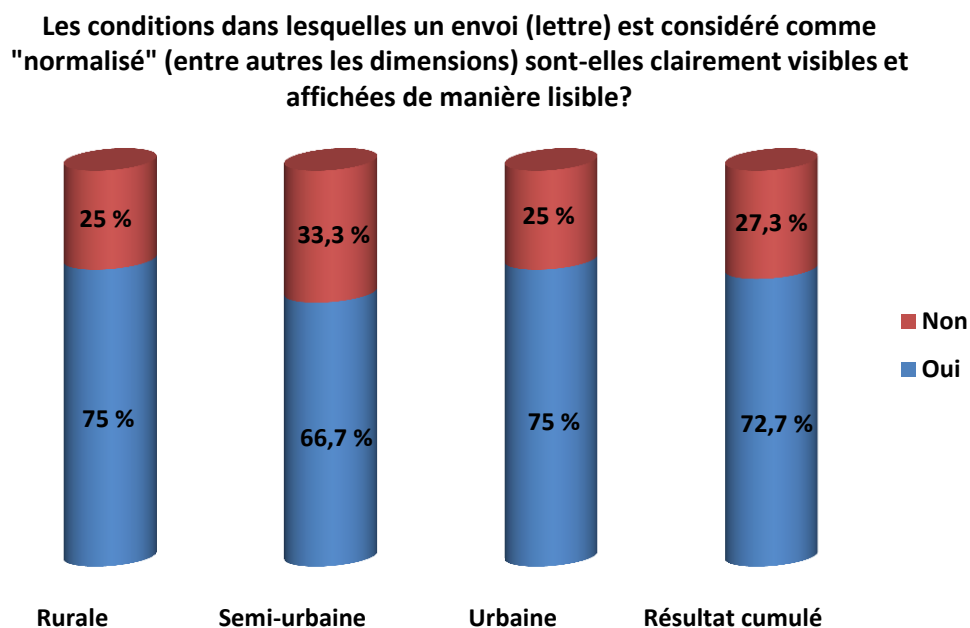
Les affiches de tarifs sont présentes dans 87% des Point Poste ruraux alors qu'elles l'étaient dans 100% des vérifications en 2011. Dans les autres zones géographiques le taux est relativement constant.

6.2.2.1.4. Affichage d'informations concernant le courrier normalisé

Comme pour les bureaux de poste, la présence d'informations concernant les conditions dans lesquelles un envoi est considéré comme normalisé a été contrôlée. La proportion de Points Poste qui affichent ces informations est de 75% dans les zones rurales et urbaines et de 67% dans les zones semi-urbaines.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 27 : Les conditions dans lesquelles un envoi (lettre) est considéré comme normalisé (entre autres les dimensions) sont-elles clairement visibles et affichées de manière lisible ?



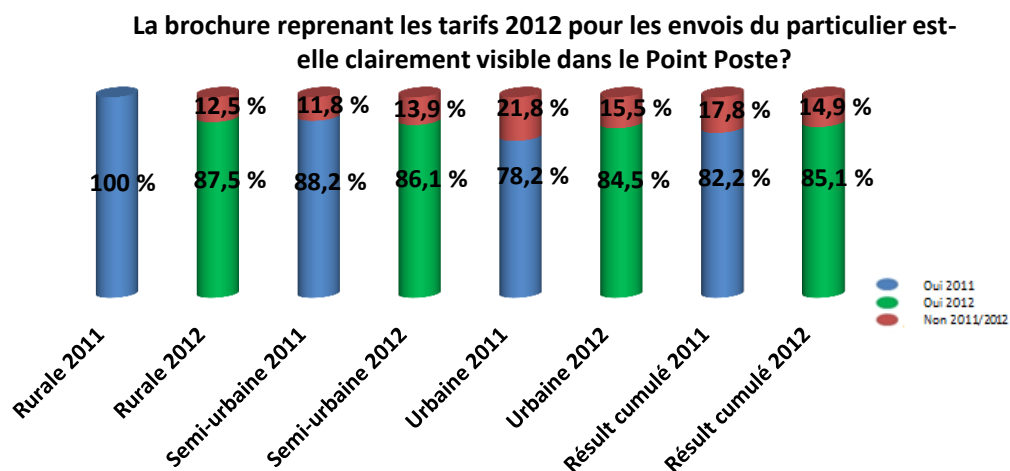
Source : IBPT/MATH-X

6.2.2.1.5. Brochures de produits

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁶⁴ qui stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux des brochures détaillant les principaux tarifs de base faisant partie du service universel ». Cette obligation est contrôlée en demandant la brochure « Tarifs 2012 pour les envois du particulier ».

⁶⁴ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 28 : la brochure reprenant les tarifs 2012 pour les envois du particulier est-elle clairement visible dans le Point Poste ?

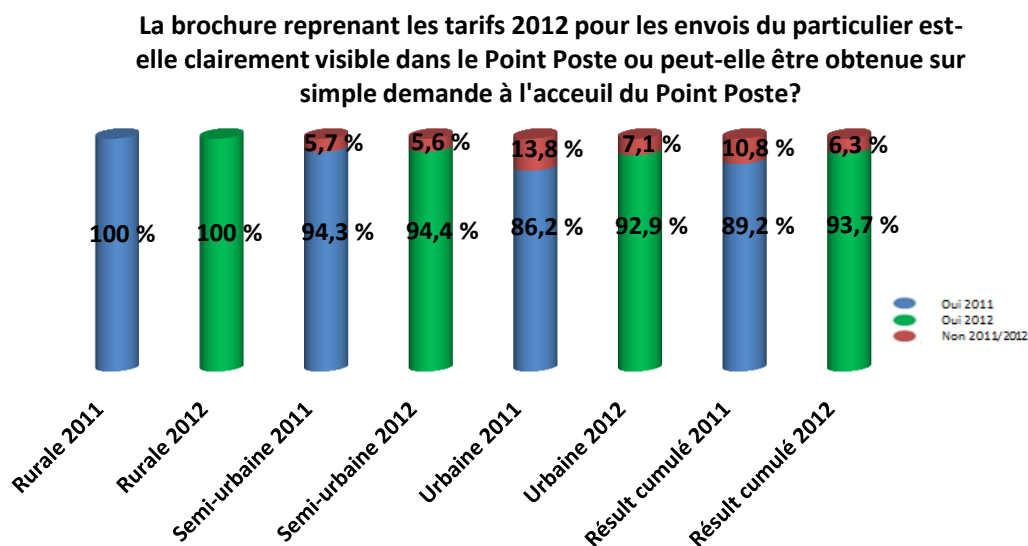


Source : IBPT/MATH-X

Il ressort du contrôle que la brochure tarifaire en question était toujours disponible à l'accueil du Point Poste dans les zones rurales en 2011 et l'est dans 88% des cas en 2012. Elle est disponible dans 86% et 85% des cas dans les zones semi-urbaines et urbaines.

Si lors du contrôle par l'IBPT, la brochure n'était pas disponible dans le magasin, elle a été demandée à l'accueil du Point Poste.

Graphique 29 : la brochure reprenant les tarifs 2012 pour les envois du particulier est-elle clairement visible dans le Point Poste ou peut-elle être obtenue sur simple demande à l'accueil du Point Poste ?



Source : IBPT/MATH-X

Il ressort du contrôle que dans les bureaux de poste semi-urbains et urbains, dans 94% et 93% des cas, la brochure était disponible à l'accueil du Point Poste ou a pu y être obtenue sur simple demande. La brochure était toujours disponible dans les Points Poste ruraux.

6.2.2.2. La communication d'informations orales

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁶⁵ selon lesquelles bpost « formule oralement toutes les informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, les règles de la responsabilité et la procédure de réclamation ».

Lors des contrôles, des questions sont posées, après s'être présenté, aux exploitants des Points Poste afin de juger de la qualité des renseignements donnés aux Points Poste.

Comme déjà expliqué ci-dessus, deux questions sont posées dans chaque Point Poste examiné, à savoir une question facile et une question difficile. Normalement, les questions faciles sont des questions ne nécessitant pas de recherches complémentaires pour pouvoir y répondre alors que les questions difficiles portent sur des services moins fréquents ou sur des options liées à certains produits.

L'approche suivie est la même que pour le contrôle de la communication d'informations dans les bureaux de poste. Le questionnaire est adapté à la spécificité des Points Poste. Leur gamme de produits⁶⁶ est en effet plus limitée et ne comprend pas de services publics⁶⁷.

Il ressort du contrôle que les réponses à la question facile étaient correctes dans 63% des Points Poste contrôlés. Les exploitants ont admis ne pas connaître la réponse à la question difficile dans 27% des cas. C'est une augmentation de 10% par rapport à l'année précédente, accompagnée d'une diminution de 10% des réponses correctes.

⁶⁵ Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

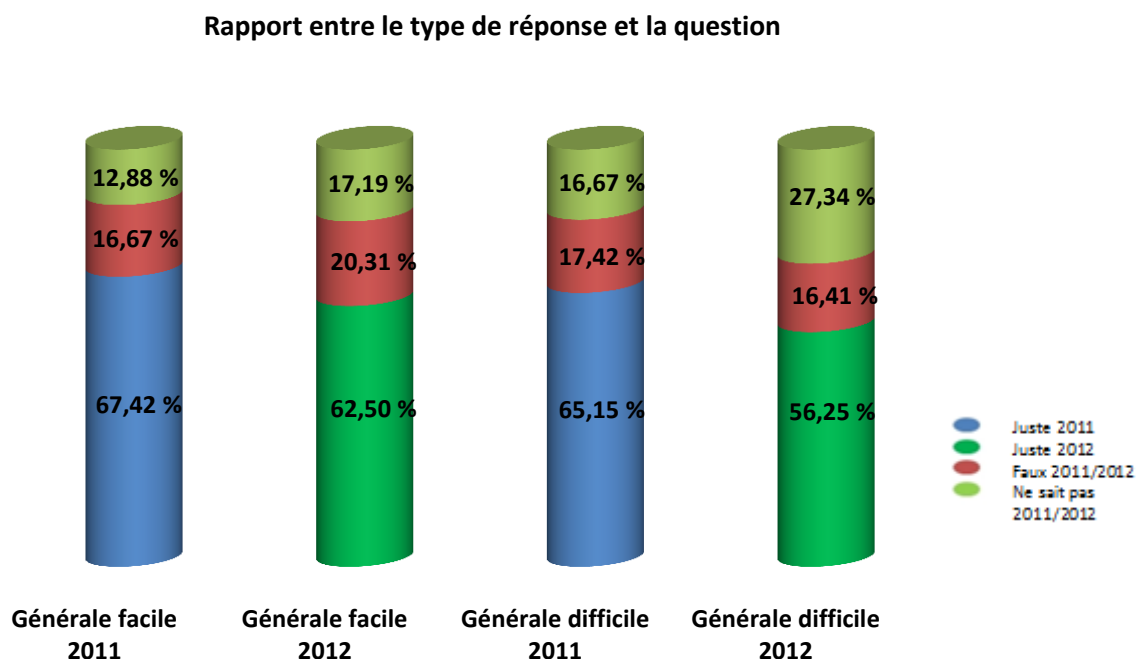
⁶⁶ Gamme de produits dans un Point Poste :

- déposer des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés ;
- retirer des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile ;
- vente de timbres-poste ;
- versements acceptés jusque 300 EUR ;
- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.

⁶⁷ Conformément à l'article 2 du quatrième contrat de gestion conclu entre bpost et l'Etat, bpost est en effet en charge des services publics suivants :

- la distribution avancée des journaux ;
- la distribution des périodiques ;
- la distribution des imprimés électoraux ;
- les tarifs spéciaux pour les envois postaux envoyés par des ASBL ;
- la distribution de certains envois de correspondance qui relèvent du régime de la franchise de port ;
- un certain nombre de services financiers, comme l'émission et le paiement de mandats de poste ou la réception de dépôts en espèces ;
- le paiement à domicile de pensions de retraite ;
- le paiement des jetons de présence pour les élections ;
- la comptabilisation d'amendes routières ;
- la vente de permis de pêche.

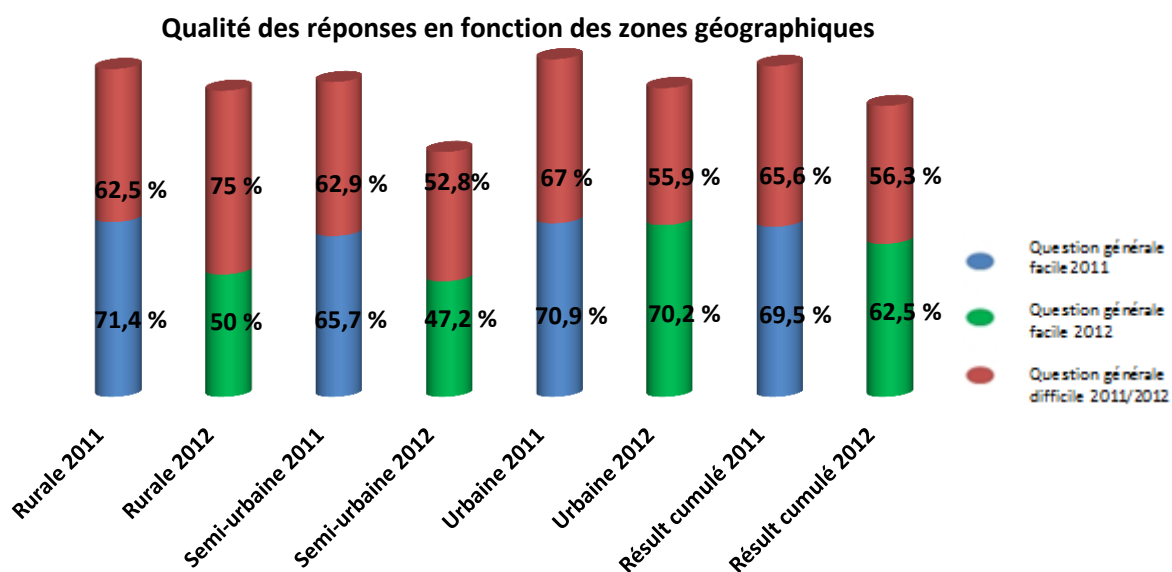
Graphique 30 : rapport entre le type de réponse et la question



Source : IBPT/MATH-X

Les résultats des contrôles des deux questions ci-dessus sont ventilés en fonction des trois zones géographiques pertinentes. Ce graphique permet de constater que, bien que les réponses correctes aux questions difficiles en zone rurale augmentent et atteignent un taux de 75%, la qualité de la communication d'informations orales est en baisse partout. On note particulièrement une baisse de 20% de réponses correctes aux questions faciles en zone rurale et semi-urbaine.

Graphique 31 : réponses correctes en fonction des zones géographiques



Source : IBPT/MATH-X

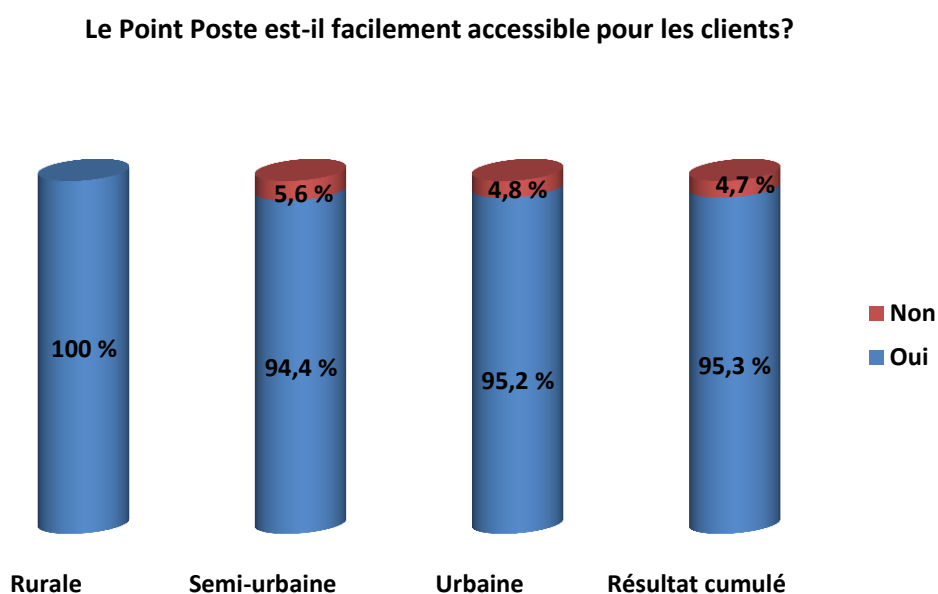
6.2.2.3. L'accessibilité aux Points Poste

6.2.2.3.1. La facilité d'accès aux Points Poste

La facilité d'accès générale des Points Poste a été contrôlée. Il s'avère que les Points Poste sont moins facilement accessibles dans les zones urbaines, où les obstacles et travaux sont plus nombreux et le stationnement moins aisé. Néanmoins, et comme c'est le cas pour les bureaux de poste, les Points Poste sont très souvent considérés comme étant faciles d'accès⁶⁸.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 32 : le Point Poste est-il facilement accessible pour les clients ?



Source : IBPT/MATH-X

6.2.2.3.2. L'accès pour les personnes handicapées

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales⁶⁹ selon lesquelles bpost « fournira les efforts raisonnables pour, en cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les Points Poste, prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. »

Il est question d'« adaptations structurelles » dans le cadre réglementaire. À ce sujet, il convient de souligner que le cadre légal n'indique pas ce que le terme « structurel » recouvre. Il est évidemment difficile de vérifier dans le cadre d'un contrôle s'il a été procédé à une adaptation étant donné que cela impliquerait une constatation de l'état du lieu avant l'adaptation.

Il est donc vérifié l'existence d'éléments structurels visibles pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Le graphique 33 montre les résultats des contrôles effectués par l'IBPT, à savoir

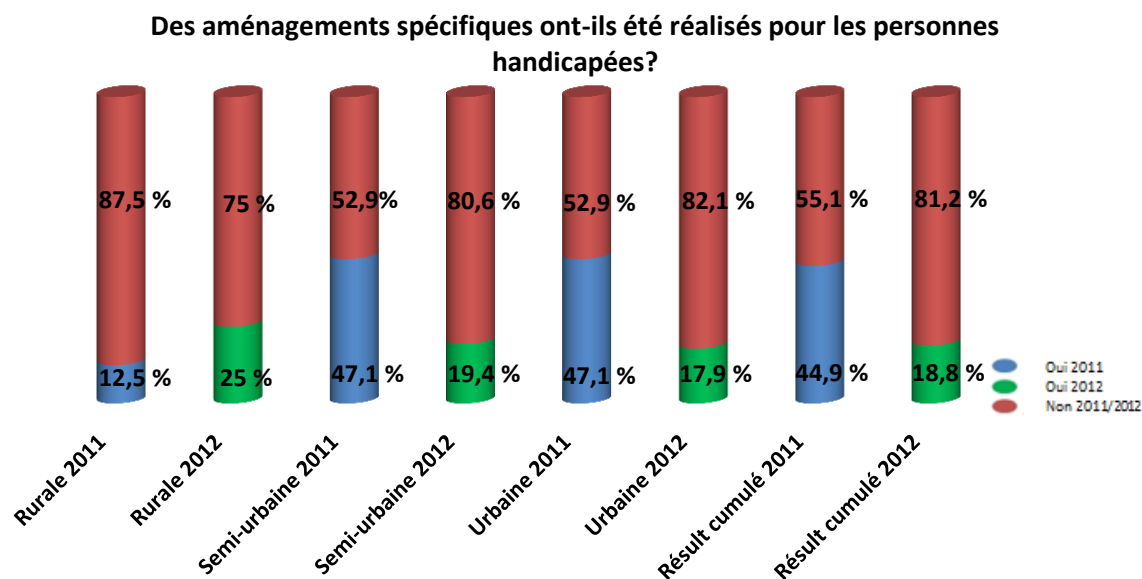
⁶⁸ Les obstacles, travaux et difficultés de stationnement éventuels ne sont pas toujours imputables à des actions ou décisions de bpost.

⁶⁹ Article 21 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

dans combien de Point Poste des adaptations structurelles ont été réalisées pour augmenter l'accessibilité aux personnes handicapées.

Dans les zones rurales, les aménagements destinés à faciliter l'accès des Points Poste aux personnes handicapées ont augmenté. Dans les deux autres zones, la proportion de Points Poste qui disposent de ce genre de facilités a baissé.%. Il faudra vérifier si ces modifications sont liées à des circonstances ponctuelles (échantillon, interprétation du concept élément structurel, travaux, etc.) ou si elles sont confirmées lors d'enquêtes ultérieures.

Graphique 33 : des aménagements spécifiques ont-ils été réalisés pour les personnes handicapées ?



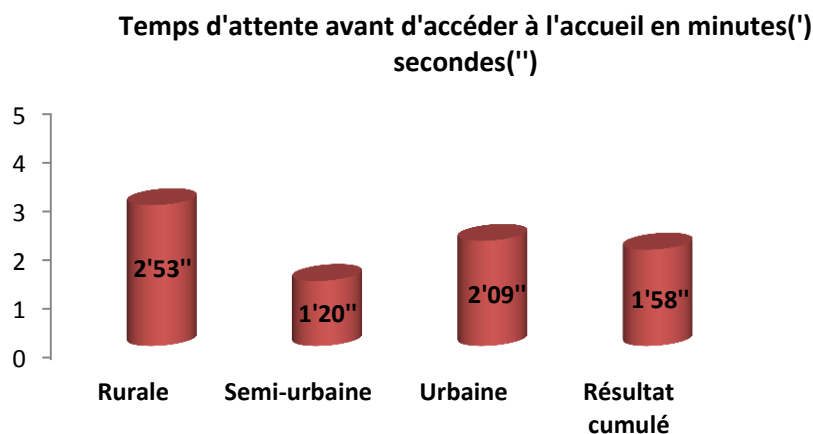
Source : IBPT/MATH-X

6.2.2.4. Le temps d'attente avant d'accéder à l'accueil du Point Poste

Chacun des Points Poste dispose d'un accueil. Les clients doivent patienter en moyenne moins de trois minutes avant d'y accéder.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 34 : temps d'attente avant d'accéder à l'accueil du Point Poste



Source : IBPT/MATH-X

6.3. Conclusions concernant l'information et l'accessibilité

Le vaste contrôle effectué sur le terrain par l'IBPT mène à une série de constatations liées aux éléments contrôlés. Ces observations sont mises en comparaison avec les résultats obtenus lors du contrôle précédent.

Il ressort du contrôle que bpost respecte très bien ses obligations légales dans les bureaux de poste. Les heures d'ouverture étaient consultables à l'extérieur de tous les bureaux contrôlés, l'affichage de l'heure de la dernière levée du courrier pourrait cependant être amélioré. La présence d'informations quant aux principaux tarifs a légèrement progressé par rapport aux bons chiffres de 2011. La brochure détaillant les tarifs des envois des particuliers est d'ailleurs presque toujours disponible, contrairement à la brochure « Mutapost » qu'il faut trop souvent se procurer aux guichets. Bien qu'elle se maintienne à un niveau qu'on peut qualifier de satisfaisant, la qualité de la communication d'informations orales est en baisse entre 2011 et 2012.

L'analyse portait également sur plusieurs éléments qui ne relèvent pas d'obligations légales. Les résultats de ces contrôles sont généralement bons. Les conditions dans lesquelles un envoi est considéré comme normalisé étaient clairement visibles dans la quasi-totalité des bureaux visités. L'ouverture en dehors des heures de bureaux est effective dans 94% des cas, c'est mieux que l'année précédente. Le temps d'attente avant d'accéder à un guichet est en moyenne inférieur à 5 minutes et il est presque toujours possible d'y effectuer l'ensemble des opérations désirées. Alors que les bureaux de poste sont jugés faciles d'accès dans plus de neuf cas sur dix, ils sont significativement moins nombreux qu'en 2011 à proposer des aménagements pour faciliter l'accès aux personnes handicapées, mais cela peut aussi dépendre de l'échantillon.

Les résultats du contrôle des Points Poste sont généralement moins bons que ceux des bureaux de poste. L'affichage des heures d'ouverture en dehors du Point Poste est moins fréquent qu'en 2011. En effet, cette obligation n'est pas respectée dans un quart des cas. La proportion de Points Poste qui affichent les tarifs et disposent de la brochure les détaillant est stable mais devrait être améliorée. La qualité de communication des informations orales s'est dégradée en 2012 et le taux de bonnes réponses reste très en dessous de celui des bureaux de poste. La facilité d'accès aux Points Poste pour les personnes handicapées a également baissé, mais cela peut aussi dépendre de l'échantillon. Le temps d'attente moyen avant de pouvoir accéder à l'accueil du Point Poste est de 2 minutes.

Au vu des résultats des contrôles sur le terrain, l'IBPT réitère la remarque faite l'année précédente, à savoir que bpost est tenu de remplir toutes les obligations légales, non seulement dans ses propres bureaux de poste mais aussi dans les Points Poste. Le fait que ces Points Poste soient exploités par des tiers ne dispense pas bpost de remplir les obligations légales reprises dans la loi postale et le contrat de gestion, entre autres en matière de communication d'informations.

7. TRAITEMENT DES DONNÉES DE BPOST CONCERNANT LE RÉSEAU DE COURRIER ET LE RÉSEAU RETAIL DANS LES CARTES GÉOGRAPHIQUES POSTALES

7.1. Introduction : ce qui est cartographié

Sur la base de données provenant de bpost, l'IBPT a tenté de cartographier le réseau Retail de bpost⁷⁰, en particulier les bureaux de poste et les Points Poste. Des données relatives au réseau de courrier sont aussi présentées, plus spécifiquement les boîtes aux lettres rouges de bpost

7.2. Répartition et densité du réseau de courrier et du réseau Retail

Quatre éléments relatifs au réseau, à sa densité et à sa répartition sont cartographiés.

D'abord, les variations concernant le réseau de courrier et le réseau Retail entre 2011 et 2012. Plus particulièrement, les bureaux de poste et les Points Poste nouvellement ouverts ou fermés ainsi que la création et la suppression de boîtes aux lettres rouges.

Ensuite, le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) par commune (ville) sur le territoire belge est représenté.

De plus, la densité géographique des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) est indiquée en fonction de la densité de la population ainsi que de la superficie⁷¹.

Enfin, la densité géographique des boîtes aux lettres rouges de bpost est cartographiée en fonction de la densité de la population et de la superficie.

Ces cartes donnent des informations pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost. Les cartes ci-dessous sont basées sur les données envoyées par bpost à l'IBPT le 20 et le 31 juillet 2012. En outre, l'IBPT a utilisé les données⁷² du SPF Économie concernant la surface et la densité de population par commune (ville).

⁷⁰ Données de bpost du 20 juillet 2012 et du 31 juillet 2012 concernant les boîtes aux lettres rouges, les bureaux de poste et les Points Poste.

⁷¹ Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

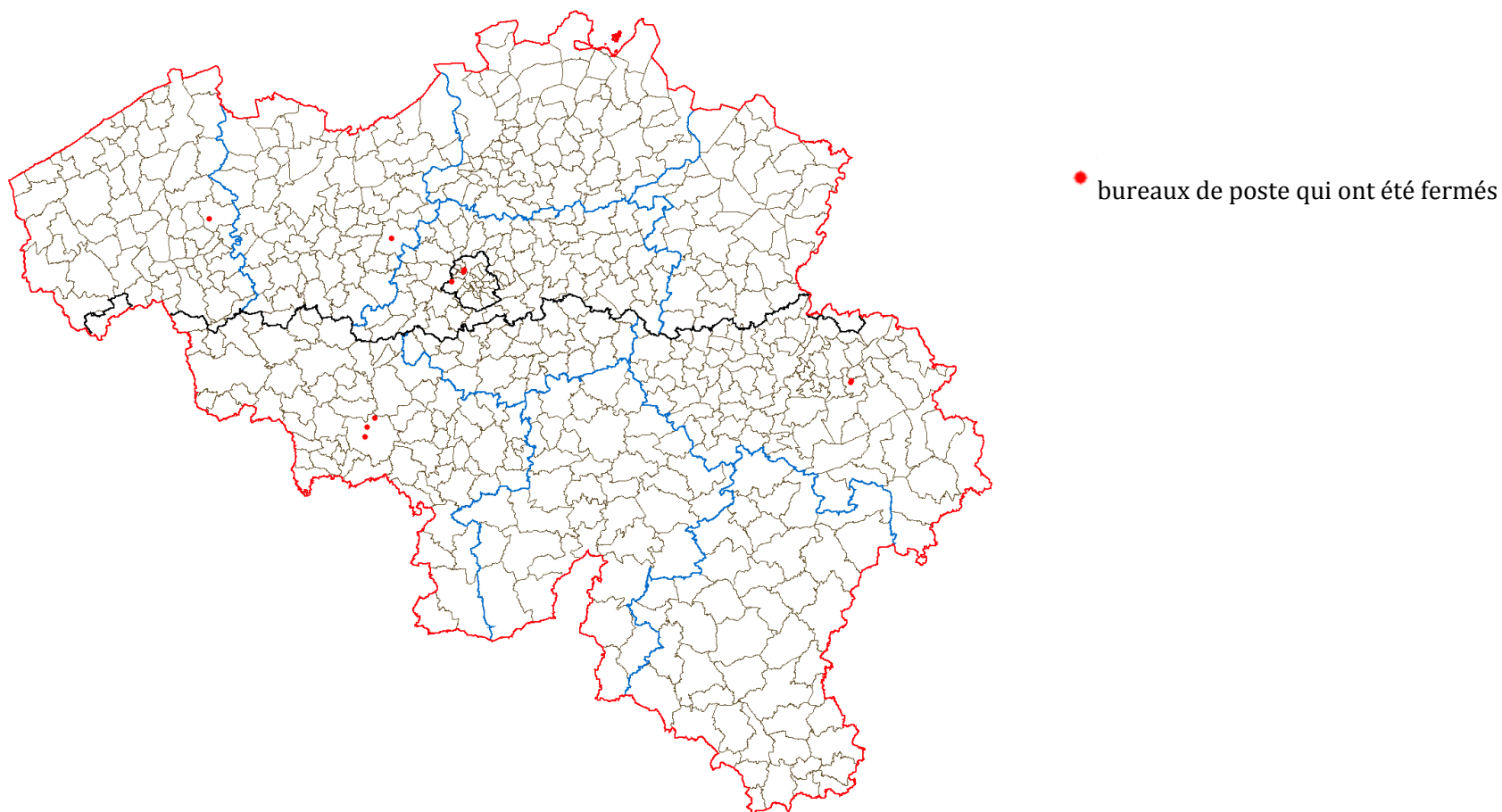
⁷² Basées sur les données de l'année 2008.

7.2.1. Cartes des variations entre 2011 et 2012 concernant les boîtes aux lettres rouges, les bureaux de poste et les Points Poste

7.2.1.1. Variations concernant les bureaux de poste

Entre 2011 et 2012, 1,5% des bureaux de poste belges ont été fermés, ce qui représente 10 établissements. Chacun correspond à un point rouge sur la carte ci-dessous. Ces fermetures n'ont été compensées par aucune ouverture, entraînant une baisse du nombre de bureaux de poste.

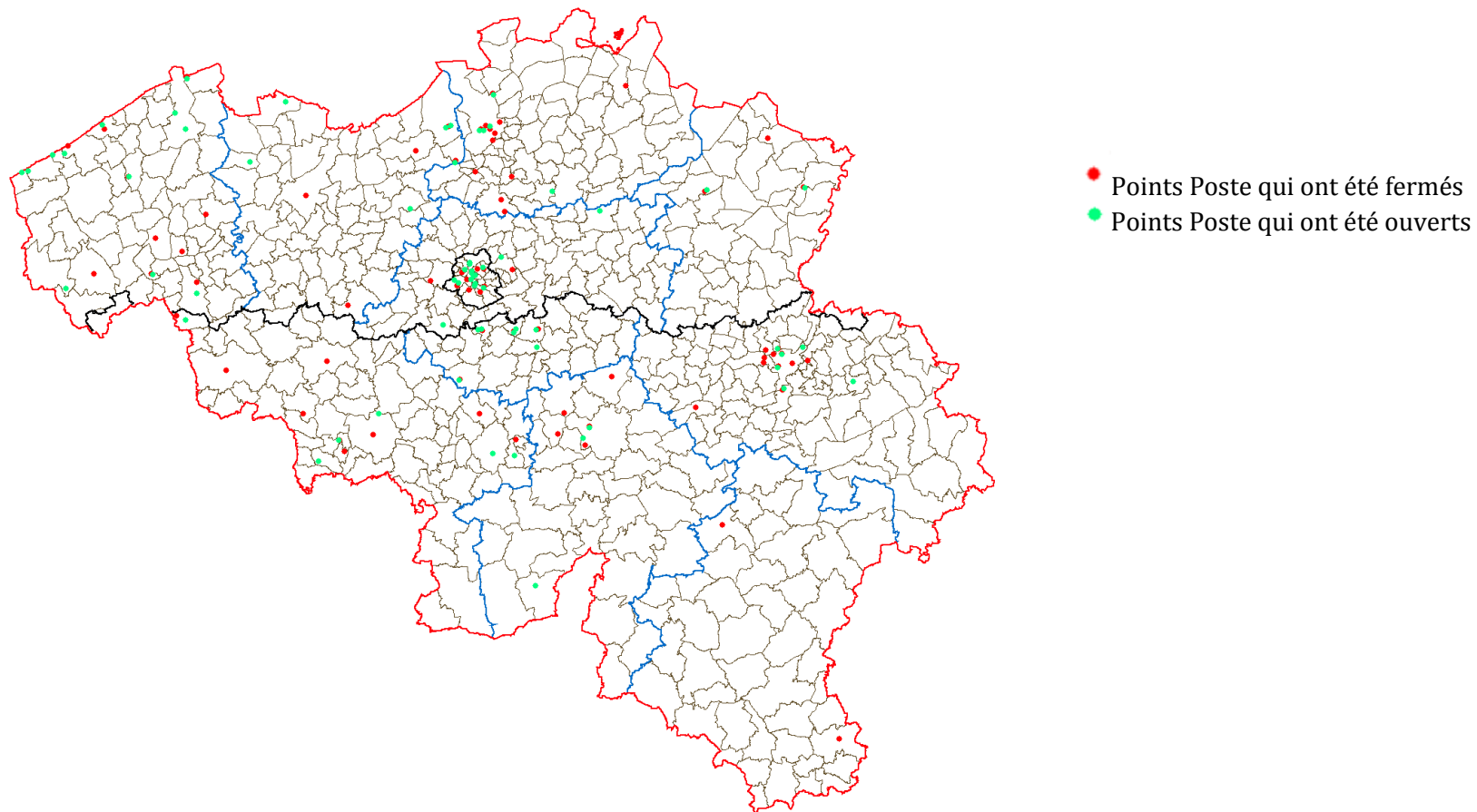
Carte 9 : variations concernant les bureaux de poste entre 2011 et 2012



7.2.1.2. Variations concernant les Points Poste

Les ouvertures et fermetures de Points Poste sont plus nombreuses. Elles ont principalement lieu dans les grandes villes (Anvers, Bruxelles, Charleroi, Liège, Namur, ...) ou aux alentours. Ce n'est pas surprenant puisque c'est dans ces zones géographiques que le réseau de Points Poste est le plus dense (voir carte 13). Au total, on compte 34 Points Poste de moins en 2012 qu'en 2011.

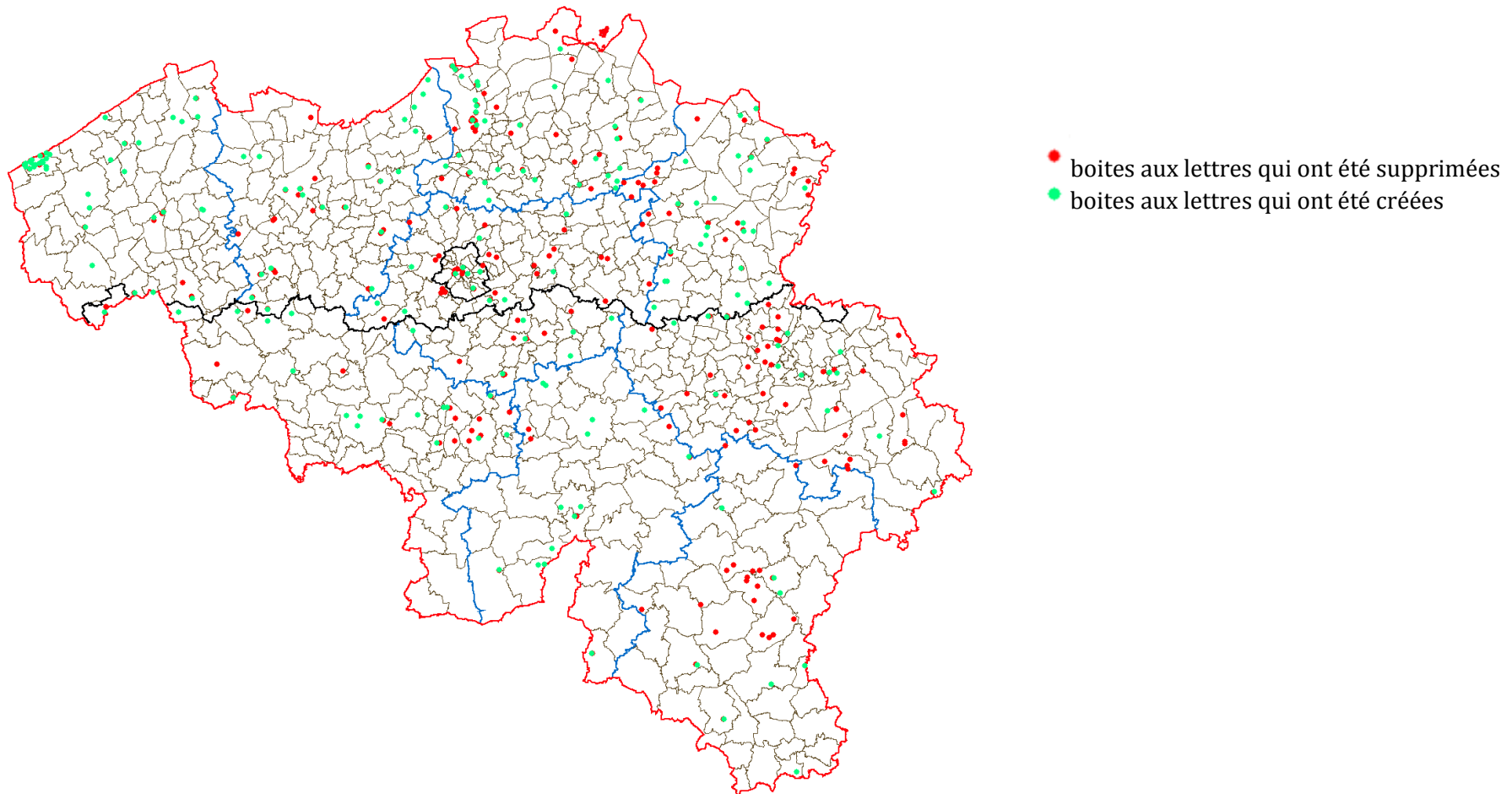
Carte 10 : variations concernant les Points Poste entre 2011 et 2012



7.2.1.3. Variations concernant les boîtes aux lettres rouges

Le nombre de boîtes aux lettres rouges est en diminution depuis plusieurs années. Entre 2011 et 2012 ce sont 42 boîtes aux lettres en moins qui sont disponibles sur le territoire.

Carte 11 : variations concernant les boîtes aux lettres rouges entre 2011 et 2012

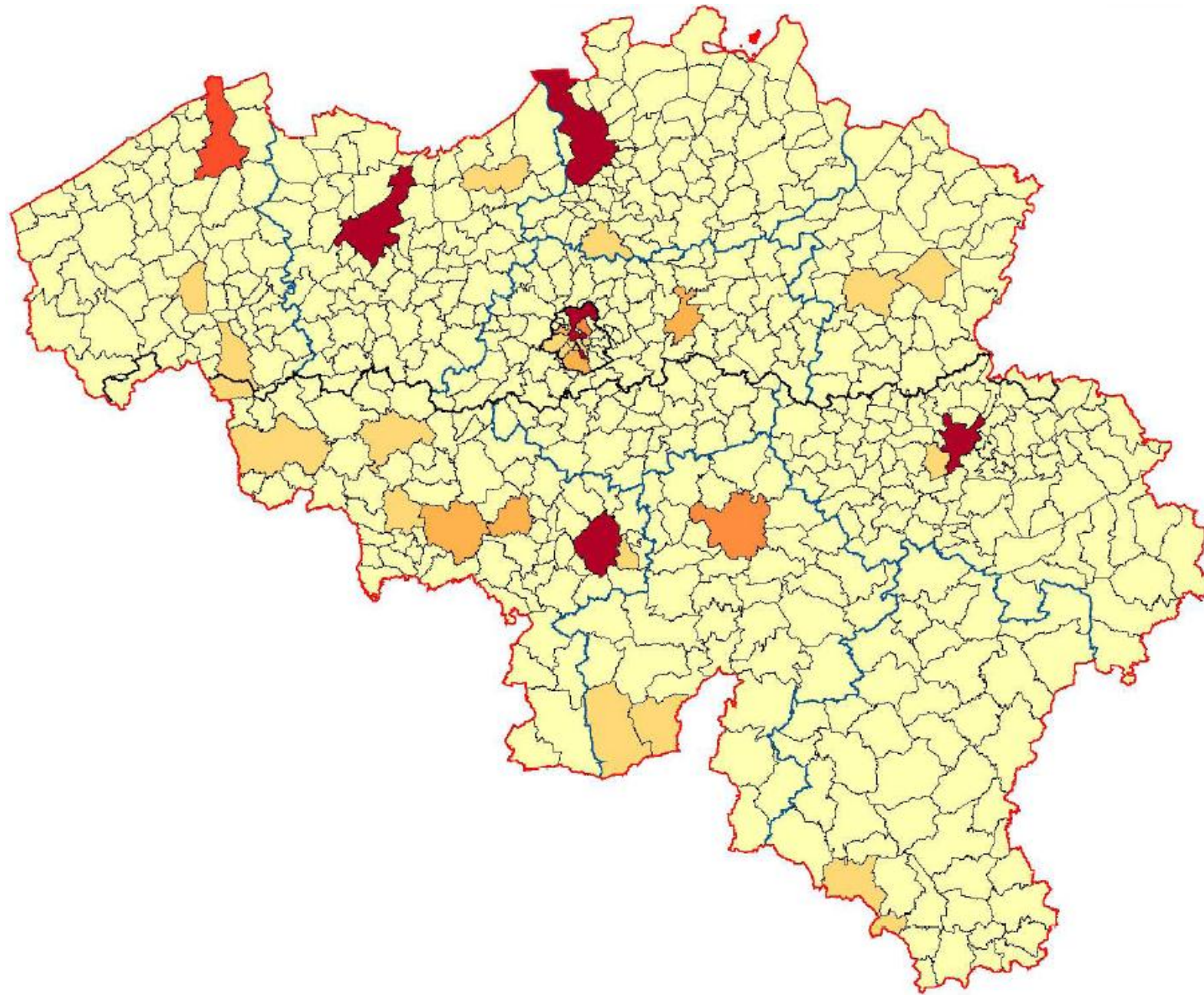


7.2.2. Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune

7.2.2.1. Bureaux de poste par commune

Cette carte permet de vérifier si bpost dispose de minimum un bureau de poste par commune comme légalement prescrit à l'article 20, 3.2. du quatrième contrat de gestion. Cette carte indique le nombre de bureaux de poste par commune. On constate qu'au moins un bureau de poste est présent dans chaque commune, conformément à l'article de loi en la matière. On peut constater que les grandes agglomérations urbaines comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, comptent 7 bureaux de poste ou plus. Les centres urbains plus petits comme Bruges, Louvain et Namur comptent 3 bureaux de poste ou plus. En outre, plus de 10 communes comptent deux bureaux de poste mais la grande majorité des communes belges compte 1 bureau de poste. En 2012, bpost comptait au total 672 bureaux de poste.

Carte 12 : bureaux de poste par commune



Légende : nombre de bureaux de poste par commune (ville)

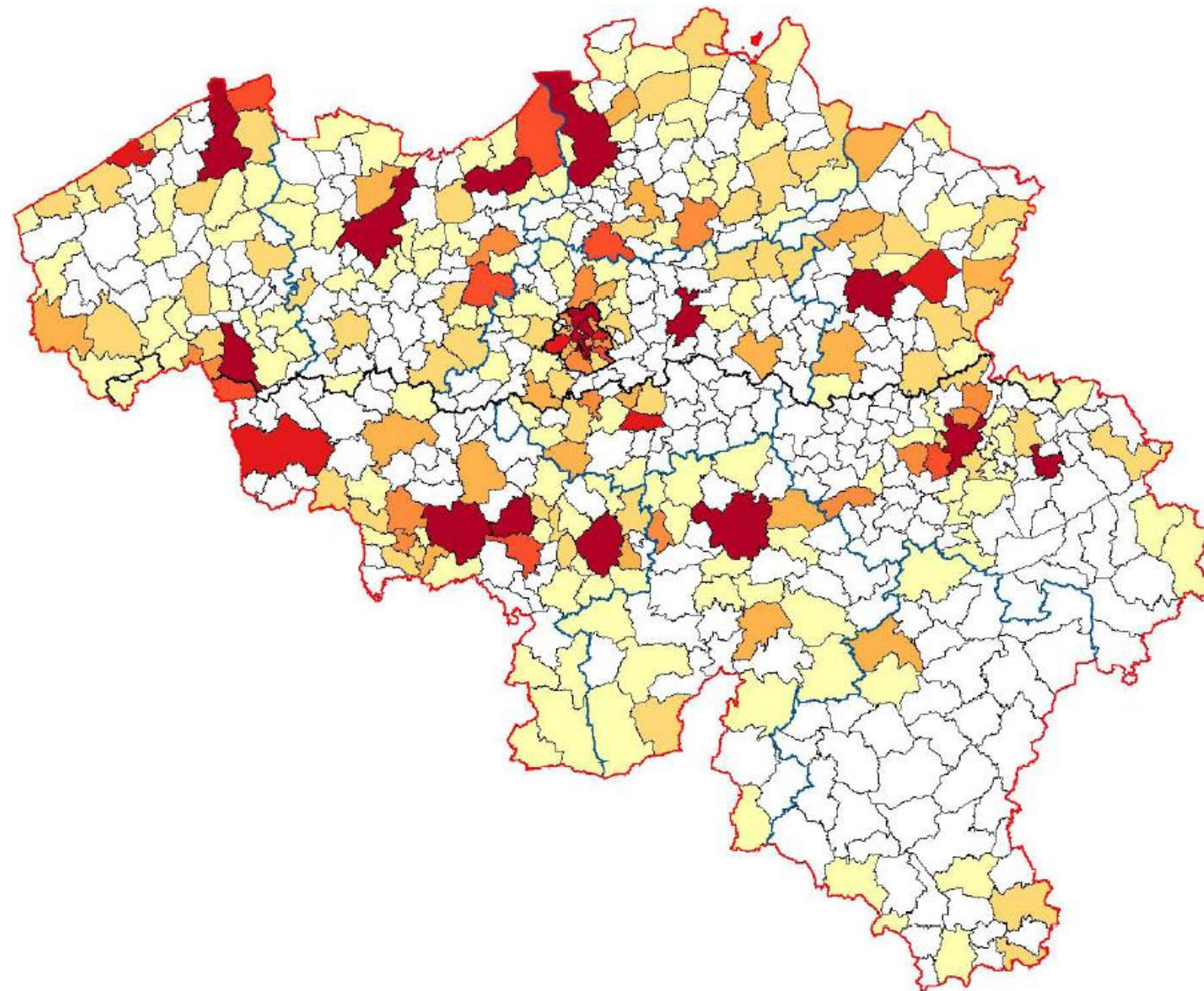
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en juillet 2012.

7.2.2.2. Points Poste par commune

Cette carte indique le nombre de Points Poste par commune. Les Points Poste sont plus concentrés que les bureaux de poste. De plus, on constate que la plupart des Points Poste se situent dans les grandes agglomérations urbaines comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, mais les plus petits centres urbains comme Bruges, Hasselt, Louvain... comptent également 7 Points Poste ou plus. Il n'y a pas de Points Poste dans la plupart des communes rurales. En 2012, bpost comptait au total 683 Points Poste.

Carte 13 : Points Poste par commune



Légende : nombre de Points Poste par commune (ville)

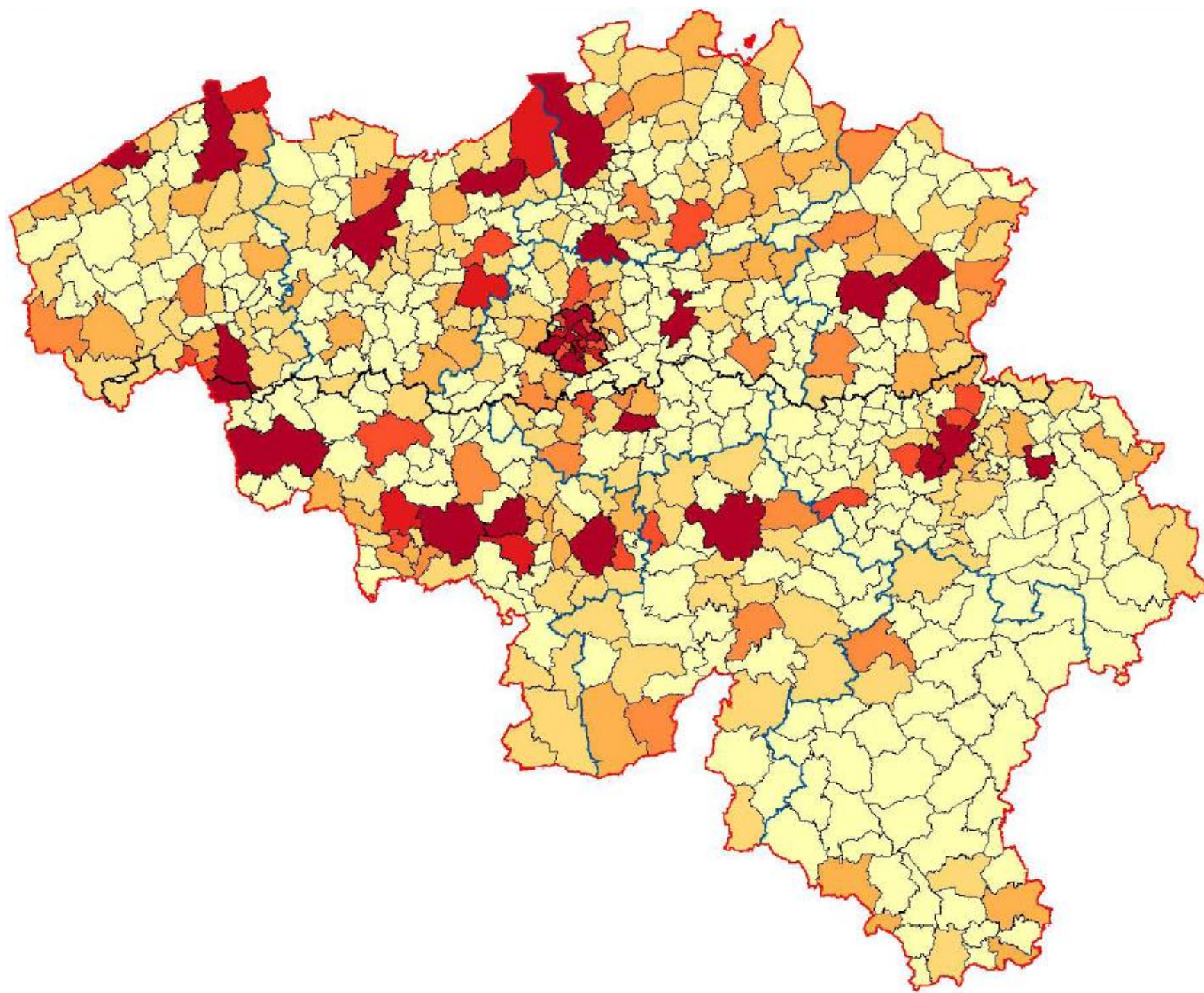
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en juillet 2012.

7.2.2.3. Points de Service Postal par commune (échelle discrète)

Cette carte est une combinaison des deux précédentes. Elle indique le nombre de Points de Service postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par commune. Cette carte permet de constater que la plupart des communes disposent d'un Point de Service Postal, en l'espèce un bureau de poste. De plus, beaucoup de communes comptent un bureau de poste et un Point Poste. Dans les zones urbaines, l'offre en Points de Service Postal est plus vaste. En 2012, bpost comptait au total 1355 Points de Service Postal.

Carte 14 : Points de Service Postal par commune



Légende : Nombre de Points de Service Postal commune (ville)

0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

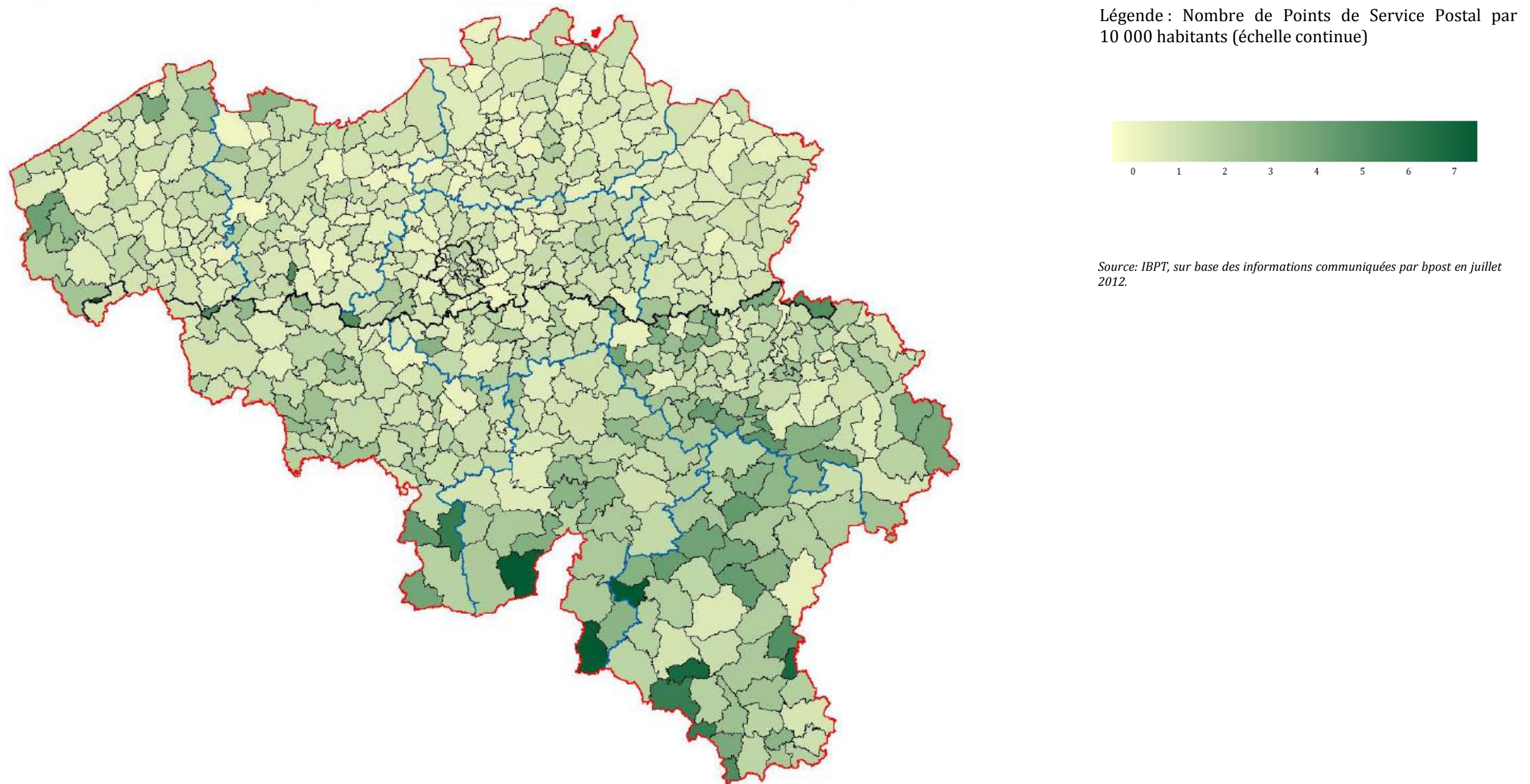
Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en juillet 2012.

7.2.3. Cartes concernant les Points de Service Postal en fonction la densité de population et de la surface

7.2.3.1. Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants – échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par 10.000 habitants. Les zones vert clair comptent le moins de Points de Service Postal par 10.000 habitants alors que les zones vert foncé comptent le plus de Points de Service Postal par 10.000 habitants. Les zones rurales comptent le nombre le plus élevé de Points de Service Postal par 10.000 habitants alors que les zones urbaines comptent le moins de Points de Service Postal par 10.000 habitants. En résumé, on peut dire que le nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants est plus élevé dans les zones rurales. Cela semble logique car légalement, bpost est tenu, conformément au quatrième contrat de gestion, de disposer d'au moins un bureau de poste par commune.

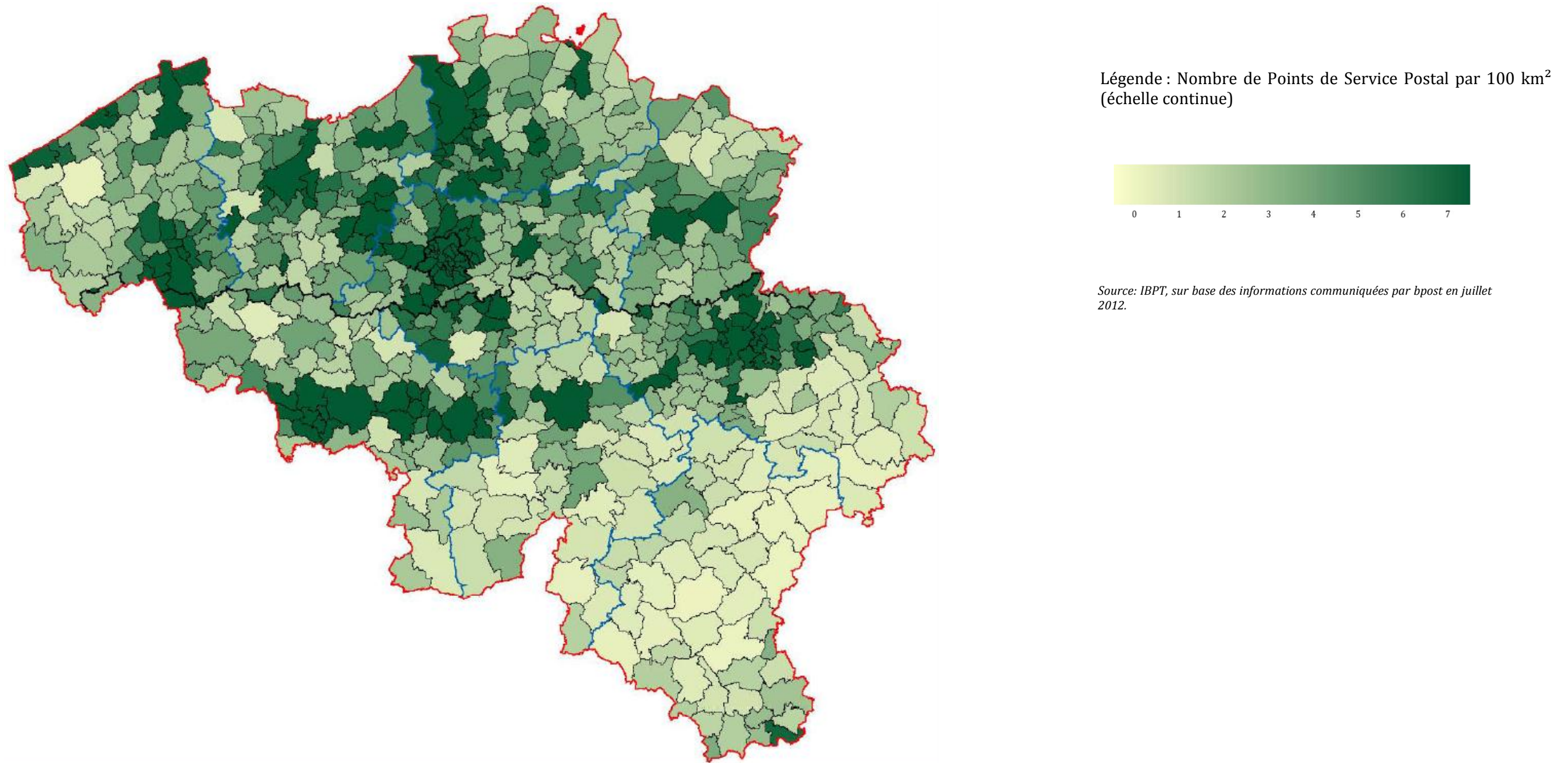
Carte 15 : points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10 000 habitants)



7.2.3.2. Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km² - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par 100 km². Les zones vert clair comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km² alors que les zones vert foncé comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km². Les zones rurales comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km² alors que les zones urbaines comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km². En résumé, on constate que le nombre de Points de Service Postal est surtout concentré dans les zones urbaines. Cela semble également logique compte tenu de la forte densité de population dans ces zones urbaines. De plus, le secteur des services est souvent situé dans ces zones urbaines et ces entreprises doivent aussi souvent avoir accès aux Points de Service Postal pour, entre autres, le retrait d'envois recommandés et de colis.

Carte 16 : points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km²)

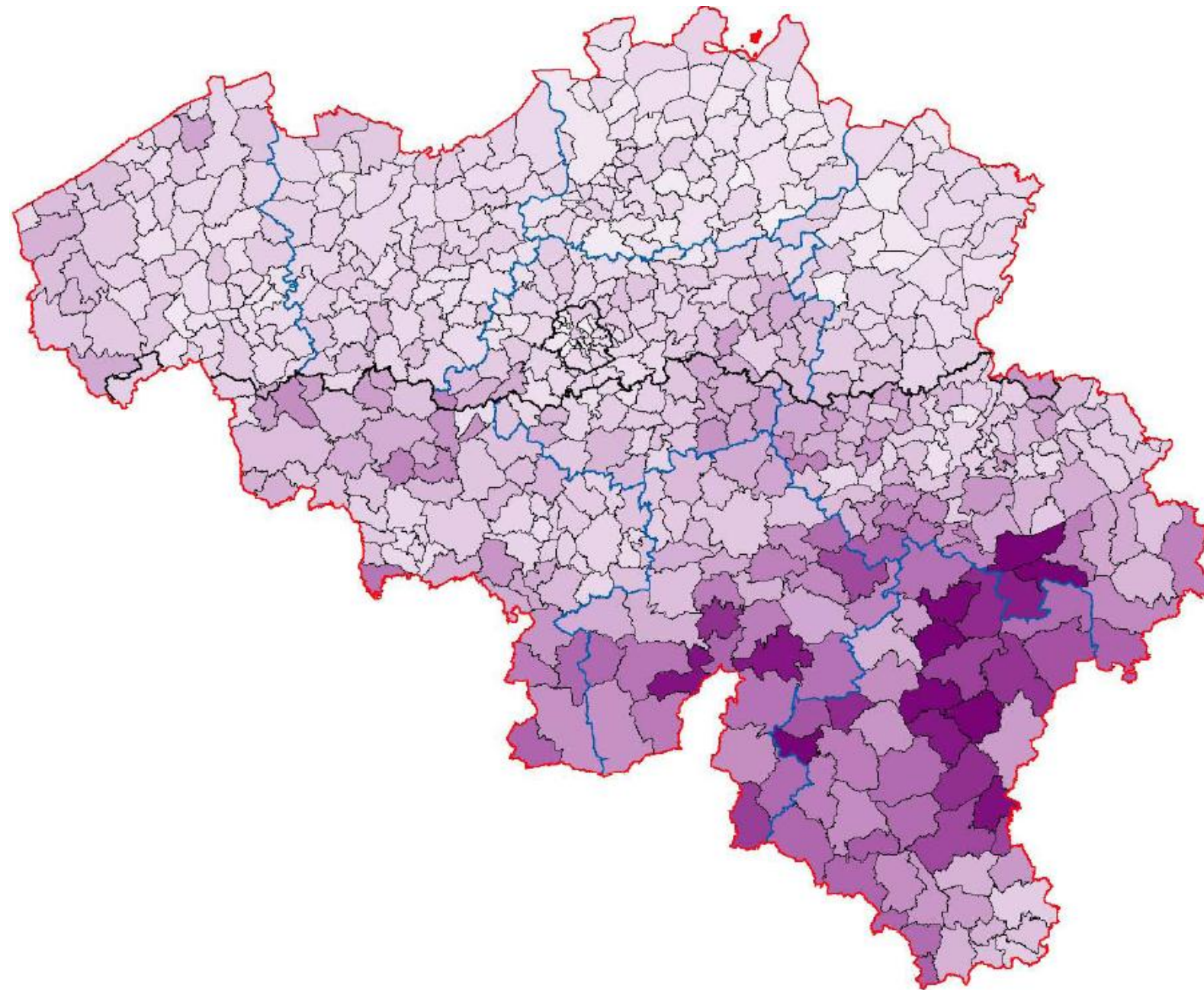


7.2.4. Cartes concernant les boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population et de la superficie

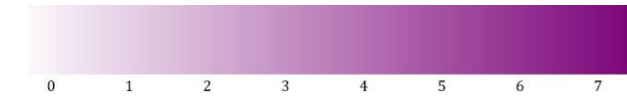
7.2.4.1. Boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants – échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de boîtes aux lettres rouges par 1.000 habitants. Les zones en mauve clair comptent le moins de boîtes aux lettres par 1.000 habitants alors que les zones en mauve foncé comptent le plus de boîtes aux lettres par 1.000 habitants. Les zones rurales comptent le plus de boîtes aux lettres par 1.000 habitants tandis que les zones urbaines comptent le moins de boîtes aux lettres par 1.000 habitants. En résumé, on constate que le nombre de boîtes aux lettres par 1.000 habitants est plus élevé dans les zones rurales. Cela semble également logique car légalement, bpost est tenue, conformément à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de prévoir au moins une boîte aux lettres par commune, y compris les entités administratives fusionnées (2359 communes) qui constituaient une commune distincte au 31 décembre 1971.

Carte 17 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants)



Légende : nombre de boîtes aux lettres par 1000 habitants (échelle continue)

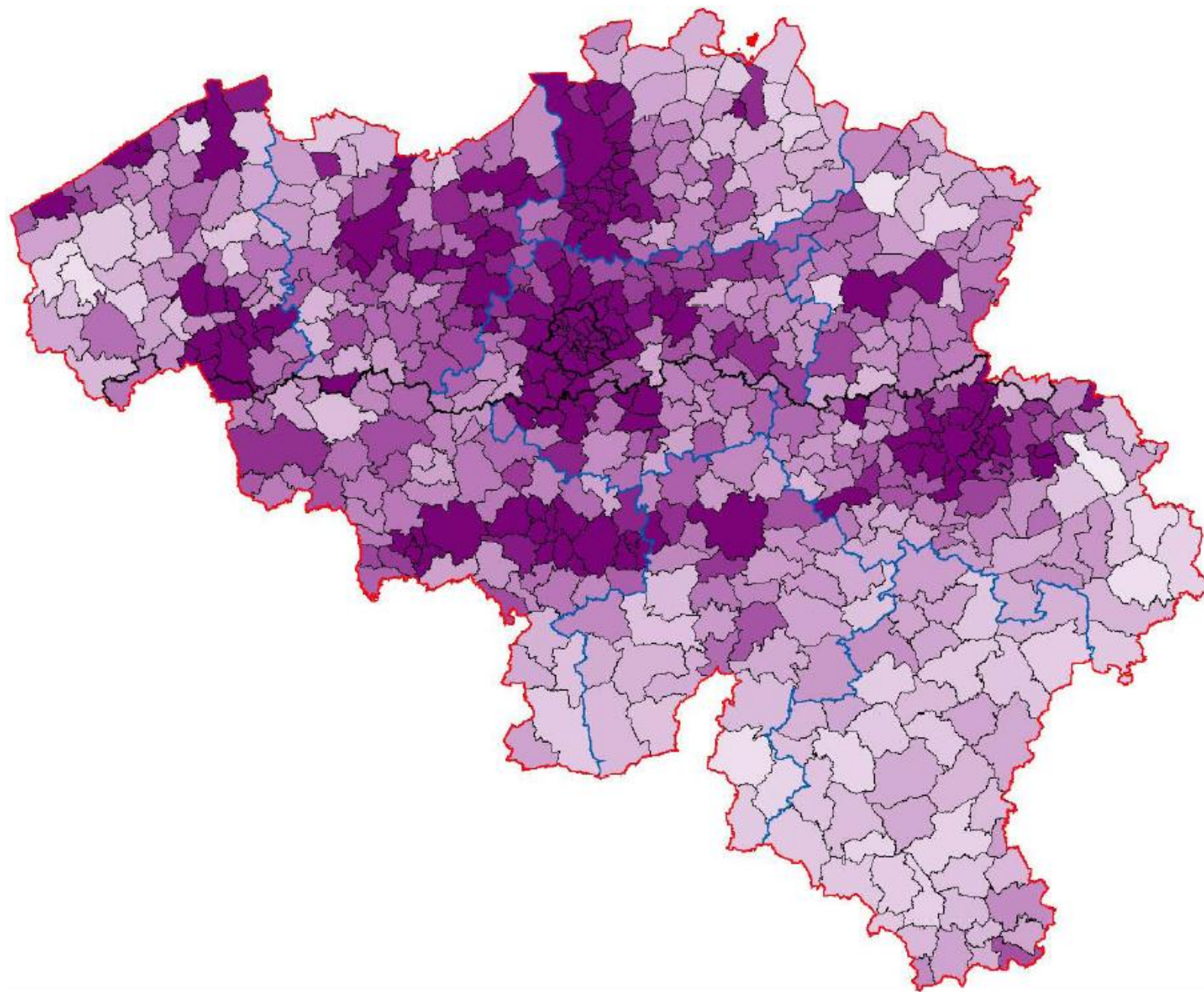


Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en juillet 2012.

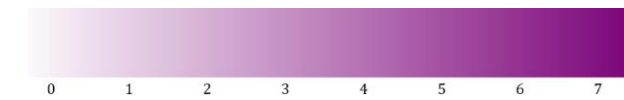
7.2.4.2. Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km² - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de boîtes aux lettres par 10 km². Les zones en mauve clair comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km² alors que les zones en mauve foncé comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km². Les zones rurales comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km² alors que les zones urbaines comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km². En résumé, on constate que le nombre de boîtes aux lettres est surtout concentré dans les zones urbaines. Cela semble également logique compte tenu de la forte densité de population dans ces zones urbaines. De plus, le secteur des services est souvent situé dans ces zones urbaines et les entreprises doivent souvent aussi avoir accès à une boîte aux lettres pour le dépôt de la correspondance commerciale.

Carte 18 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km²)



Légende : nombre de boîtes aux lettres par 100 km²
(échelle continue)



Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en juillet 2012.

7.3. Conclusions concernant le réseau

Les cartes géographiques donnent des informations pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost mais ne peuvent cependant pas être utilisées pour contrôler les obligations légales de bpost, fixées dans le cadre réglementaire concernant le courrier⁷³ et le retail⁷⁴.

Les points de service postal sont moins nombreux en 2012 qu'en 2011. Sur cette période, 10 bureaux de poste ont été fermés et aucun n'a été ouvert sur la période considérée, faisant baisser l'offre de bureaux de poste pour les clients. Les fermetures et ouvertures de Points Poste sont plus courantes et ont majoritairement lieu près des grandes villes. Au total, les Points Poste nouvellement ouverts font moins que compenser le nombre de Points Poste qui ont fermé. On en compte 34 de moins qu'en 2011. Le nombre de boîtes aux lettres a lui diminué de 42.

On peut constater sur la base de la carte 12 que bpost dispose de minimum un bureau de poste par commune, comme prescrit par la loi⁷⁵.

On peut constater que les grandes agglomérations comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, comptent 7 bureaux de poste ou plus. Les Points Poste sont davantage concentrés dans les zones urbaines et la plupart des communes rurales ne comptent pas de Points Poste. En outre, la plupart des communes disposent d'un seul Point de Service Postal, en l'espèce un bureau de poste. De plus, beaucoup de communes comptent un bureau de poste et un Point Poste. Dans les zones urbaines, l'offre en Points de Service Postal est plus vaste, il s'agit en effet d'une combinaison de bureaux de poste et de Points Poste. En 2012, bpost comptait au total 1355 Points de Service Postal dont 672 bureaux de poste et 683 Points Poste.

Si on calcule les Points de Service Postal en fonction de la densité de la population et de la superficie, on constate qu'il y a plus de Points de Service Postal par 10.000 habitants dans les zones rurales alors que la plupart des Points de Service Postal par 100 km² se trouvent dans les zones urbaines. Le même phénomène est constaté pour les boîtes aux lettres rouges.

⁷³ Le réseau de courrier de bpost est l'infrastructure de base de bpost composée du réseau de levée, de tri, de transport et de distribution afin de prêter ses services universels et d'autres tâches de service public.

⁷⁴ Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost.

⁷⁵ Article 20, 3.2. du quatrième contrat de gestion.

8. COMPARAISON AVEC D'AUTRES PAYS EUROPÉENS

8.1. Introduction

Plusieurs aspects de qualité sont analysés dans la présente communication. Il est utile de placer ces résultats dans une perspective internationale. Dans ce cadre, on peut se référer aux études pertinentes réalisées au niveau européen, entre autres par la Commission européenne et l'European Regulators Group for Postal Services (ERGP). En outre, un benchmark limité est proposé pour quelques indicateurs de qualité importants.

8.2. Les études de qualité de la Commission européenne

La Commission européenne, plus précisément la Direction générale « Marché intérieur », fait exécuter chaque année deux études relatives au marché postal. Les études européennes suivantes sont liées aux aspects de qualité :

- l'étude européenne de 2011 intitulée « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux »⁷⁶ ;
- l'étude de 2013 de Copenhagen Economics intitulée: « Principaux développements dans le secteur postal (2010-2013) »⁷⁷ ;
- l'étude de 2009 de WIK-Consult intitulée : « Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel »⁷⁸.

8.2.1. Étude européenne de 2011 pour le compte de la Commission européenne « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux »⁷⁹

Cette étude développe une méthode de mesure des préférences des consommateurs et est ensuite concrètement appliquée dans trois pays européens (Italie, Pologne et Suède).

La mesure des préférences des consommateurs doit inciter les Etats membres à identifier les besoins des consommateurs de manière objective. Cette étude procède en appliquant des choix expérimentaux et ces choix sont calculés via la méthode de « disposition à payer » (méthode appelée « willingness to pay »). Il ressort des expériences faites en Italie, en Pologne et en Suède que les particuliers considèrent les éléments suivants comme important : la fiabilité du service ; la distribution à domicile ; la proximité des points d'accès et les heures d'ouverture plus tardive des points d'accès et la couverture nationale du réseau postal.

8.2.2. Étude de 2013 de « WIK Consult/Jim Campbell » pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2010-2013) »

Cette étude consacre de l'attention aux éléments qualitatifs du service postal, entre autres le contrôle des délais d'acheminement, le nombre de Points de Service Postal et le nombre de boîtes aux lettres par 10.000 habitants.

⁷⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf.

⁷⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2010-main-developments_en.pdf.

⁷⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2009-Wik_regulators.pdf.

⁷⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf.

8.2.3. Étude de 2009 de « WIK-Consult » pour le compte de la Commission européenne : « Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel »

Cette étude décrit les missions des régulateurs postaux en matière de qualité. Elle explique quels contrôles de qualité les régulateurs postaux réalisent dans le cadre du contrôle du service universel. Elle déclare que la transparence des résultats qualitatifs contribue à la protection des consommateurs.

8.3. L'étude de qualité du European Regulators Group for Postal services (ERGP)

En 2012, l'European Regulators Group for Postal Services (ERGP) a publié un rapport intitulé "ERGP report on the quality of service and the end-user satisfaction".

Ce rapport conseille aux régulateurs postaux de se concentrer sur au moins six dimensions cruciales pour augmenter la qualité et la satisfaction de la clientèle :

- la mesure des délais d'acheminement et la perte des envois postaux ;
- la mesure du niveau de satisfaction des clients ;
- l'étude des besoins des clients ;
- le contrôle des obligations en matière de levée et de distribution ;
- le contrôle du réseau postal, en particulier les boîtes aux lettres et les Points de Service Postal.

8.4. Le benchmark européen

Il semble avant tout bon de préciser qu'il n'est pas évident de comparer des résultats de qualité belges aux résultats de qualité dans d'autres Etats membres puisque le contexte est différent, par exemple au niveau du cadre réglementaire et de la géographie. Des données ne sont pas non plus disponibles pour l'ensemble des pays.

8.4.1. Les résultats dans les pays européens concernant les différents types de Points de Service Postal

Dans le tableau suivant, les Points de Service Postal sont répartis entre différentes catégories : bureau de poste, bureau de poste mobile, facteur, bureau de poste saisonnier et Point Poste. Ce tableau établit que d'autres Etats membres de l'UE travaillent avec des Points Poste.

Tableau 9 : répartition des Points de Service Postal entre les différentes catégories (chiffres 2011)

	Bureau de poste à assortiment complet	Bureau de poste à assortiment de base	Bureau de poste mobile	Facteur avec assortiment complet	Facteur avec assortiment de base	Bureau de poste saisonnier	Point Poste
Autriche	33%	3%					64%
Belgique	49.64%						50.36%
Bulgarie	51%	2%		47%			
République tchèque	32.69%	0.15%			66.79%		0.80%
Danemark	16%						84%
France	60%						40%
Grèce	17.50%	66.90%	0.70%			14.90%	
Hongrie	88.50%		11.50%				
Irlande	4.20%						95.80%
Lettonie	93.30%		0.20%	1.50%	5%		
Lituanie	83.14%	1.38%	15.48%				
Malte	51%		2%				47%
Norvège	12.50%						87.50%
Pologne	75%						35%
Portugal	30.10%		0.40%				69.50%
Slovaquie	92.40%	4.50%	0.30%				2.80%
Slovénie	95.34%	0.36%		3.76%		0.18%	0.36%
Suède	5%		34%				61%
Suisse	55.50%	0.20%	0.10%	34%			10.20%

Source : Rapport ERGP : "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", 2012

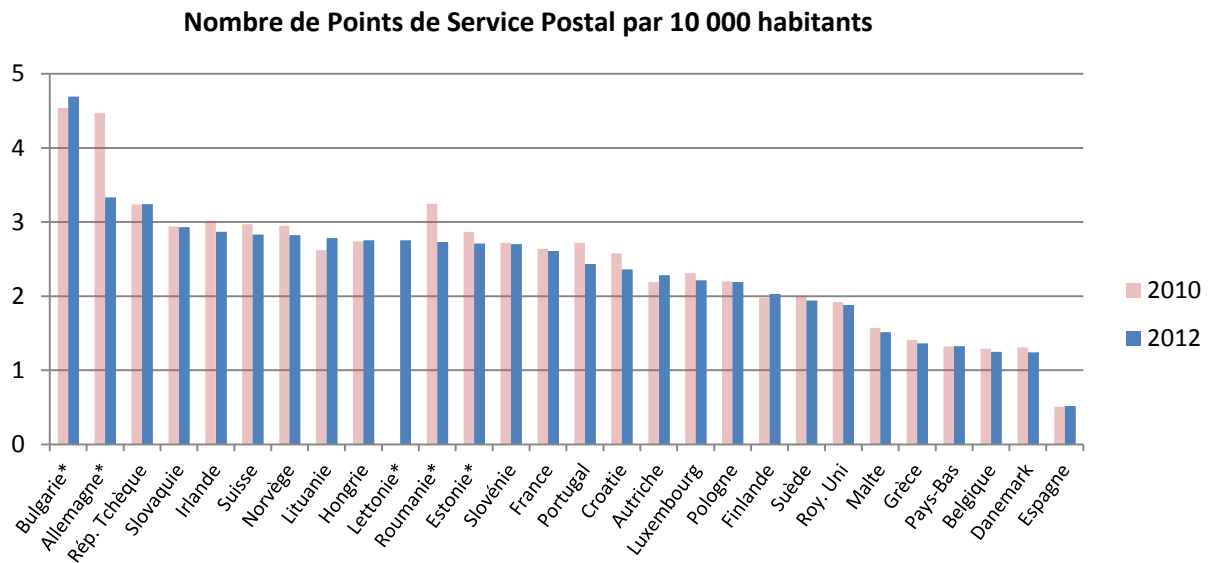
Ce tableau montre que pour ce qui est du nombre de bureau de poste offrant à la clientèle un assortiment complet de services, la Belgique, parmi 19 pays européens, se trouve avec près de 50% des bureaux en 8^{ème} position réalisant un score proche de la France (60%) ou de la Suisse (55,5%).

8.4.2. Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de Points de Service Postal

Le graphique ci-dessous reproduit une comparaison européenne concernant le nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants. Il ressort du benchmark européen que, en 2012, la Belgique était le deuxième pays européen avec le nombre le plus bas de Point de Service Postal par 10.000 habitants. La comparaison des chiffres de 2012 à ceux de 2010 fait ressortir une légère tendance à la baisse du nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants.

Le nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants y était de 13,44 en 2010 et 12,60 en 2012.

Graphique 35 : nombre de Points de Service Postal par 10 000 habitants par pays



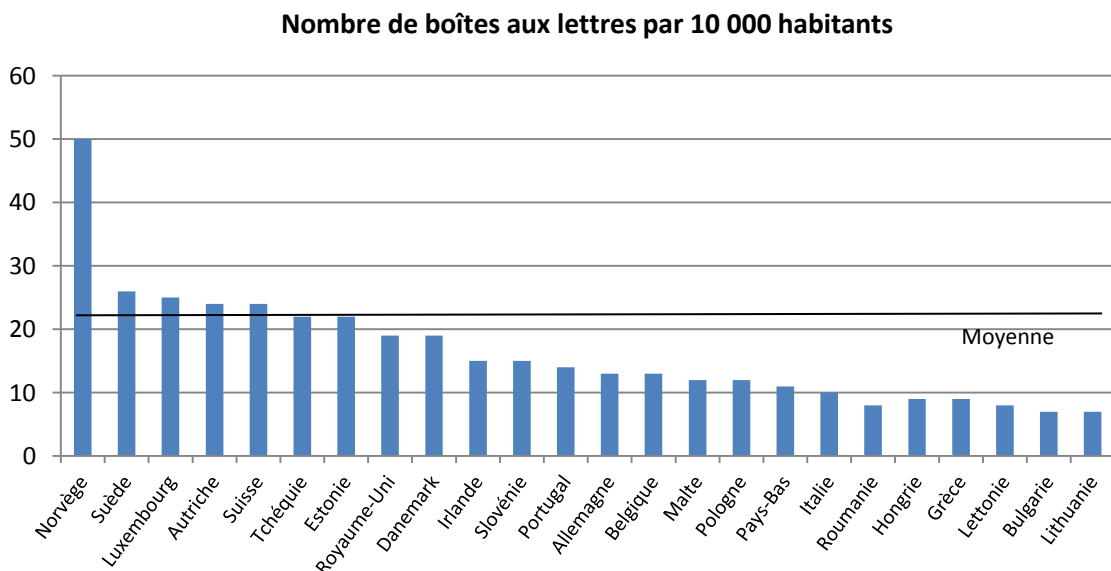
*Les données de 2012 sont remplacées par celles de 2011

Source : Rapport de 2010 de "Copenhagen Economics" pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2010-2013) » ; 2013

8.4.3. Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de boîtes aux lettres

Le graphique ci-dessous reproduit une comparaison européenne concernant le nombre de boîtes aux lettres par 10.000 habitants. Ce benchmark européen montre que la Belgique se trouve dans la moyenne mais est cependant en-dessous de la moyenne inférieure.

Graphique 36 : nombre de boîtes aux lettres par 10 000 habitants par pays



Source : Rapport de 2010 de "Copenhagen Economics" pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) » ; 2010

9. CONCLUSION GÉNÉRALE

Depuis l'ouverture complète du marché postal, l'IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et des titulaires d'une licence postale et d'en rendre compte. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

Le législateur n'a pas obligé expressément l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles qu'il effectue auprès du prestataire du service universel, bpost. bpost étant le principal opérateur sur le marché postal belge et comme, de surcroît, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente de ces activités de contrôle.

En 2011, l'IBPT a pris l'initiative de réaliser des contrôles ciblés sur le terrain de ces obligations de qualité de bpost. Ces contrôles ont de nouveau été entrepris en 2012. De nombreux contrôles sont effectués dans les bureaux de poste et dans les Points Poste. Une attention toute particulière est consacrée au respect des obligations en matière de communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, à l'accessibilité aux personnes handicapées et aux heures d'ouverture.

Il ressort des résultats des différents contrôles que :

1° Contrôle des bureaux de poste : il ressort du contrôle que bpost respecte très bien ses obligations légales. Ainsi, pour ce qui est de la communication d'informations écrites, les résultats sont très bons pour l'affichage des heures d'ouverture et la présence de brochures; mais l'affichage des principaux tarifs pourrait encore être amélioré. Le contrôle de la communication d'informations orales révèle qu'elles sont de bonne qualité malgré une baisse de niveau par rapport à 2011.

2° Contrôle des Points Poste : En général, les résultats concernant les Points Poste sont moins bons que ceux des bureaux de poste. Il ressort du contrôle que bpost ne respecte pas toujours ses obligations légales. Ainsi, les résultats en matière de communication d'informations écrites sont satisfaisants pour ce qui concerne l'affichage des heures d'ouverture et des tarifs. Concernant la présence des brochures, les résultats varient. Les résultats atteints pour la communication d'informations orales sont moins bons.

3° Contrôle du réseau Retail : les cartes géographiques donnent des informations très pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost mais ne peuvent cependant pas être utilisées pour contrôler toutes les obligations légales de bpost, fixées dans le cadre réglementaire concernant le courrier⁸⁰ et le retail⁸¹. A noter cependant que les points de service postal sont moins nombreux en 2012 qu'en 2011. Sur cette période, 10 bureaux de poste ont été fermés et aucun n'a été ouvert sur la période considérée, faisant baisser l'offre de bureaux de poste pour les clients. Les fermetures et ouvertures de Points Poste sont plus courantes et ont majoritairement lieu près des grandes villes. Au total, les Points Poste nouvellement ouverts font moins que compenser le nombre de Points Poste qui ont fermé. On en compte 34 de moins qu'en 2011.

Il est rappelé que l'IBPT publie également un rapport sur les délais d'acheminement et sur les enquêtes de satisfaction réalisées par bpost.

⁸⁰ Le réseau de courrier de bpost est l'infrastructure de base de bpost composée du réseau de levée, de tri, de transport et de distribution afin de prêter ses services universels et d'autres tâches de service public

⁸¹ Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost

En résumé, il peut être conclu, sur la base de ce rapport de contrôle, que bpost remplit ses obligations de qualité mais qu'elle doit procéder à des corrections pour que les Points Poste répondent également aux obligations légales en matière de communication d'informations.

10. LEXIQUE

Assortiment complet de services postaux :	<p>l'assortiment complet de services postaux offert par bpost est composé des services de l' « assortiment de base » complété par les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ;- le paiement des mandats-poste nationaux ;- la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ;- les opérations de permis de pêche;- la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ;- la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.
Assortiment de base des services postaux :	<p>l'assortiment de base est un assortiment minimum de services postaux que bpost propose dans chaque Point de Service Postal, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none">- dépôt des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés;- retrait des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile;- vente de timbres postaux ;- versements acceptés jusque 300 EUR ;- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.
BELEX :	<p>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.</p>
Bureau de poste :	<p>établissement exploité par bpost avec du personnel postal qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment de base de services ainsi que certains « services financiers » spécifiques.</p>
CEN :	<p>Comité Européen de Normalisation. En Europe, c'est l'organisation chargée d'élaborer des normes européennes.</p>
Contrat de gestion :	<p>les entreprises publiques belges ont été confrontées ces deux dernières décennies à une plus grande autonomie mais aussi à une plus grande responsabilisation. Un contrat de gestion est pour les autorités un instrument visant à surveiller et contrôler les prestations des entreprises publiques à ce niveau. Au moment du contrôle, en 2012, c'était le 4^e contrat de gestion qui était d'application entre l'Etat belge et bpost. Il porte sur les règles en vertu desquelles bpost assure les tâches du service public, ainsi que l'intervention financière de l'Etat.</p>
Distribution :	<p>le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la</p>

remise des envois postaux aux destinataires.

- EN : les principales normes du CEN sont reconnaissables à leur préfixe EN : Norme européenne
- Envoi de correspondance : une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.
- Envoi postal : un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.
- ERGP : European Regulators Group for Postal Services : groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP) institué le 10 août 2010 par la Commission européenne. L'ERPG déterminera les meilleures pratiques réglementaires et assistera la Commission européenne en tant qu'expert en matière postale.
- Gfk Audimétrie : 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 jusqu'en février 2012.
- Halte postale : établissement ou tout autre point de contact avec l'utilisateur où du personnel postal propose à celui-ci au moins l'assortiment de base pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.
- IBPT : l'Institut belge des postes et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.
- IPC : International Post Corporation, une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
- Licence individuelle d'envois de correspondance : une autorisation qui est octroyée par l'IBPT et qui donne à un prestataire d'envois de correspondance nationaux et transfrontière entrants, qui relèvent du service universel, des droits spécifiques ou soumet les activités dudit prestataire à des obligations spécifiques et dans le cadre de laquelle le prestataire n'est pas habilité à exercer les droits concernés avant d'avoir reçu la décision de l'IBPT.
- Magasin postal (Point Poste) : établissement exploité par un tiers, pouvant être des partenaires privés ou des partenaires publics, où celui-ci exécute

les services publics au nom et pour le compte de bpost. Un assortiment de base de services doit au minimum être proposé. bpost exploite le « magasin postal » sous la dénomination commerciale « Point Poste ». Ces Points Poste se trouvent notamment dans des supermarchés et librairies; le personnel qui travaille dans un magasin postal n'est pas du personnel postal.

- Panier des petits utilisateurs : le panier des petits utilisateurs comprend les services postaux qui en Belgique sont souvent utilisés par des particuliers et les petits utilisateurs commerciaux aux conditions et aux tarifs généralement en vigueur. Le panier des petits utilisateurs comprend les services suivants :
- 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.
- Les tarifs de ces services sont régulés via une formule de prix spécifique.
- Phonecom : bureau d'enquête spécialisé en analyse de marché par le biais d'enquêtes téléphoniques. En 2009, cette entreprise a réalisé une enquête sur le comportement et les besoins des utilisateurs en matière de service postal universel.
- Plan d'action : comprend les mesures spécifiques que bpost prendra pour augmenter la satisfaction de la clientèle.
- Prestataire de services postaux : une entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux.
- Prestataire du service universel : le prestataire de services postaux qui offre en Belgique un service postal universel ou une partie de celui-ci, et dont l'identité est communiquée à la Commission conformément à l'article 4 de la Directive 97/67/CE, modifié par la Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.
- Service bancaire de base : certaines personnes sont dans l'impossibilité d'ouvrir un compte à vue dans une banque. Pour garantir que chacun puisse au moins avoir un compte à vue, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base stipule que tout consommateur ayant sa résidence principale en Belgique a droit à ce service bancaire de base.

Service postal universel :	<p>le service postal universel comprend les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ; - la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg ; - la distribution des colis postaux reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20kg ; - les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. <p>Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.</p>
Service public :	<p>le contrat de gestion constitue pour l'Etat un instrument permettant de confier à bpost un certain nombre de tâches spécifiques de service public. Ces tâches concernent la poste aux lettres, les prestations financières ou ont un intérêt général.</p>
Services postaux :	<p>services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux. La prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier est exclue du champ d'application de la définition.</p>
Spectos:	<p>le bureau d'études de marché externe qui gère le système de mesure externe de mesure des délais d'acheminement pour poste aux lettres égrenée prioritaire et non prioritaire à partir de mars 2012.</p>
Synovate :	<p>le bureau d'étude externe qui, pour le compte de bpost, réalise une mesure de la satisfaction de la clientèle auprès des clients de bpost par le biais d'interviews téléphoniques.</p>
Système de track and trace :	<p>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.</p>
TNS Research International :	<p>le bureau d'étude de marché externe qui gère le système de mesure transfrontière externe de l'IPC pour la distribution de la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire.</p>
UNEX :	<p>UNEX est le nom commercial du système de contrôle du courrier transfrontière, lancé par l'IPC en 1994. Le système de mesure UNEX est utilisé pour mesurer, au moyen de courriers test, la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les courriers test du système UNEX sont postés dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement distribués dans le pays du destinataire.</p>
Utilisateur :	<p>toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.</p>