

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

**I B P T**

---

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT**

**DU 22 FEVRIER 2011 CONCERNANT**

**LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2008  
DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE, DU COURRIER ÉGRENÉ  
INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE, DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS  
RECOMMANDÉS INTÉRIEURS, DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS  
ET DE LA POSTE AUX LETTRES ÉGRENÉE TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE**

**VERSION REVISEE NON CONFIDENTIELLE**

## TABLE DES MATIÈRES

1. OBJET.....	3
2. RETROACTES.....	3
3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	4
3.1. BASE LÉGALE.....	4
3.2. CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	4
3.2.1. <i>La poste aux lettres égrenée intérieure prioritaire</i> .....	5
3.2.2. <i>La poste aux lettres égrenée intérieure non prioritaire</i> .....	6
3.2.3. <i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs</i> .....	7
3.2.4. <i>Les colis postaux de courrier égrené intérieur</i> .....	8
3.2.5. <i>La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire</i> .....	9
3.2.6. <i>L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2008</i> .....	10
3.2.7. <i>Régime de sanction</i> .....	11
3.2.8. <i>Évaluation du plan d'action 2008 suite aux résultats 2008</i> .....	11
3.2.9. <i>Entretien avec bpost sur les résultats 2008</i> .....	12
4. ACTIONS DE L'IBPT .....	12
5. CONCLUSION .....	12
Voies de recours.....	13

## GRAPHIQUES ET TABLEAUX

Graphique 1 : relevé annuel de la poste aux lettres égrenée non prioritaire - % cumulatif	5
Graphique 2: [CONFIDENTIEL]	5
Graphique 3 : délais d'acheminement de la poste aux lettres prioritaire de l'année 1998 à 2007 - % à temps	6
Graphique 4 : relevé annuel de la poste aux lettres égrenée non prioritaire - % cumulatif	6
Graphique 5 : relevé annuel envois prioritaires - % à temps	7
Graphique 6 : relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif	8
Graphique 7: relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés intérieurs - % cumulatif	8
Graphique 8 : relevé annuel de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante	9
Tableau 1 : Qualité générale relative au respect du délai d'acheminement	10

## ABRÉVIATIONS

GfK Audimétrie	Le bureau d'études de marché indépendant qui est chargé du système de mesure externe de bpost pour la distribution du courrier prioritaire et non prioritaire.
IPC	International Post Corporation, une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
UNEX	UNEX est le nom commercial du système de mesure de la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Le système de mesure UNEX permet, au moyen d'envois test, de mesurer la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les lettres test du système UNEX sont postées dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement délivrées au pays destinataire.
CEN	Comité Européen de Normalisation – Europees comité voor normalisatie. En Europe, c'est l'organisation chargée d'élaborer des normes européennes.
EN	Les normes principales du CEN portent le nom de 'EN' : Norme européenne
Système de track and trace	Ce système permet d'enregistrer chaque envoi postal ( <i>track</i> ) afin qu'il soit traité par l'opérateur (au moment de la livraison) et suivi de façon individuelle ( <i>trace</i> ) tout au long du trajet postal.
BELEX	BELEX est le nom commercial de l'étude postale lancée par bpost en 2002 à la demande et sous la supervision de l'IBPT. L'objectif principal de cette étude consiste à mesurer la vitesse à laquelle bpost distribue son courrier, et ce, grâce à l'envoi de lettres test.
Research International	Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais la recherche même est réalisée par le bureau d'études de marché indépendant Research International.

## 1. OBJET

La présente décision vise l'application des articles 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, à savoir le contrôle et la publication des délais d'acheminement des cinq services suivants qui forment le panier des petits utilisateurs :

- le courrier égrené intérieur prioritaire;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs ;
- les colis postaux de courrier égrené intérieur ;
- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

Si le prestataire désigné du service universel, bpost, ne respecte pas les normes fixées à l'article 34, 2°, l'IBPT applique les remèdes des articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148 septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

L'article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost S.A de droit public prévoit également un même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.

## 2. RETROACTES

La présente décision se fonde sur les documents suivants :

- Le rapport annuel de l'étude BELEX 2008 : Partie 1 'Prior' et Partie 2 'Non prior' relatives au contrôle des délais d'acheminement du courrier prioritaire et non prioritaire pour l'année 2008. Rapport rédigé par « GfK Audimetric ».
- La lettre de l'IPC sur le contrôle, basé sur le système de mesure UNEX, des délais d'acheminement de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante.
- Le rapport de bpost concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et des colis recommandés.

La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2008 lors d'un entretien avec l'IBPT.

Le 5 octobre 2010, le Conseil de l'IBPT a approuvé un projet de décision. Ce projet de décision a été envoyé par un courrier daté du 22 octobre 2010 à bpost afin de vérifier quelles données sont confidentielles ou relèvent du secret des affaires.

Le 16 novembre 2010, bpost a indiqué à l'IBPT quels éléments devaient être considérés comme confidentiels et quels éléments relevaient du secret des affaires. La version non confidentielle a été approuvée à la Séance du Conseil du 14 décembre 2010 et a été publiée sur le site Internet de l'IBPT le 23 décembre 2010.

La consultation sur cette décision a été clôturée sans résultat à la date du 22 janvier 2011. Par conséquent, le Conseil a adopté définitivement cette décision lors de la séance du Conseil du 22 février 2011.

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

#### 3.1. Base légale

- Article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- Article 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991
- Articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144 quater, §3, 148 sexies, §1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
- Article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost S.A de droit public

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

Le quatrième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent tous deux que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13850<sup>1</sup> pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508<sup>2</sup> pour les envois non prioritaires d'autre part.

Le contrôle des services susmentionnés est effectué par une société d'études de marché indépendante « GfK Audimetric ». Bpost a confié cette mission au bureau de recherche GfK par adjudication publique. GfK assume cette mission depuis 2001 et effectue ces contrôles depuis 2002. Toutefois, ce contrat est renouvelé tous les 3 ans par adjudication publique. Le contrat actuel entre GfK et bpost arrive à échéance fin 2010. Le système de mesure des délais d'acheminement est financé par bpost. Ce système de mesure trouve ses origines chez l'IBPT qui, de 1998 à 2001, a contrôlé les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire via un bureau d'études de marché externe, et a financé ce contrôle.

Pour les envois de correspondance transfrontière entrants, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais la recherche même est réalisée par le bureau d'études de marché externe Research International. En outre, les résultats de ces études sont publiés chaque année.

En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui composent le panier des petits utilisateurs, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que la méthode de mesure est déterminée conjointement par l'IBPT et bpost.

---

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

<sup>2</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste - Qualité de service - Mesure de la qualité des services en bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire.

En effet, deux protocoles ont été conclus par le passé afin de déterminer la méthode de mesure pour les colis et les envois recommandés, à savoir :

- le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire allant jusqu'à 2 kg ;
- le protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

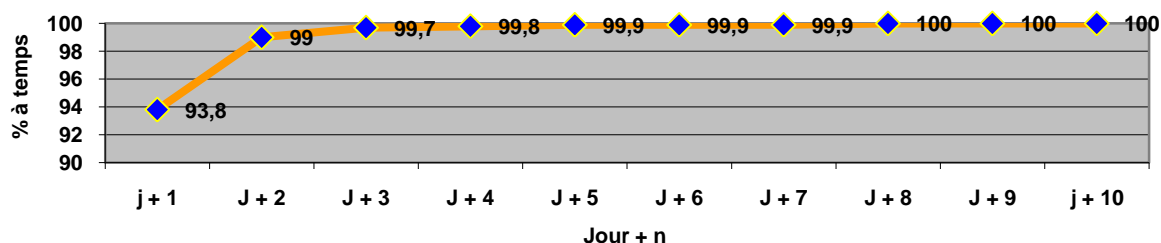
L'objectif de la mesure des délais d'acheminement est double: d'abord, mesurer le pourcentage des délais d'acheminement des cinq services ; ensuite, publier les résultats de ce contrôle annuel.

Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2008 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

### 3.2.1. La poste aux lettres égrenée intérieure prioritaire

Il ressort des résultats de l'étude BELEX<sup>3</sup>('Prior') que 93,8 % du courrier égrené intérieur prioritaire a atteint sa destination dans le délai J + 1, et 99 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai J + 2. Bpost atteint donc l'objectif de l'article 34, 2° a) de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui stipule qu'au moins 90 % des envois intérieurs doivent être distribués dans le délai J + 1, et qu'au moins 97 % doivent être distribués dans le délai J + 2.

**GRAPHIQUE 1: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE PRIORITAIRE - % CUMULATIF** <sup>4</sup>



[CONFIDENTIEL]

**GRAPHIQUE 2:** <sup>5</sup> [CONFIDENTIEL]

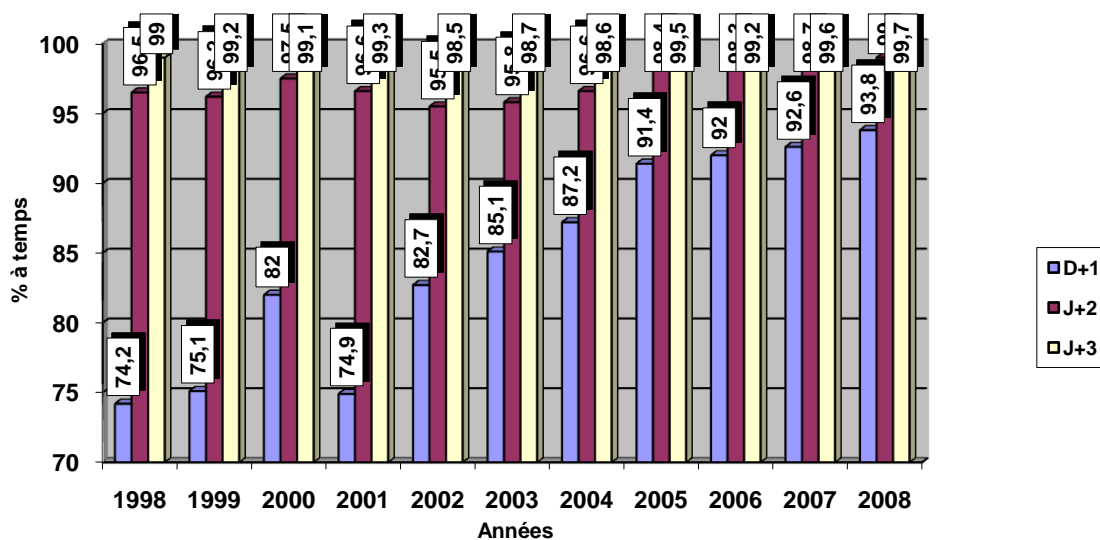
Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année lors de laquelle l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Ce graphique nous montre que les résultats de bpost ont augmenté de façon continue. Notons toutefois que bpost a réorganisé son réseau de boîtes aux lettres rouges au cours des dernières années, ce qui a avancé l'heure de levée de nombreuses boîtes aux lettres. Le consommateur dispose cependant de deux choix : soit poster son courrier dans une boîte aux lettres proche de chez lui, sachant que la levée a lieu très tôt, soit trouver une boîte aux lettres plus éloignée pour avoir une levée ultérieure. L'avancement de l'heure de levée a effectivement eu un impact positif sur la qualité de la distribution postale.

<sup>3</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

<sup>4</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

<sup>5</sup> GfK Audimetric: BELEX Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

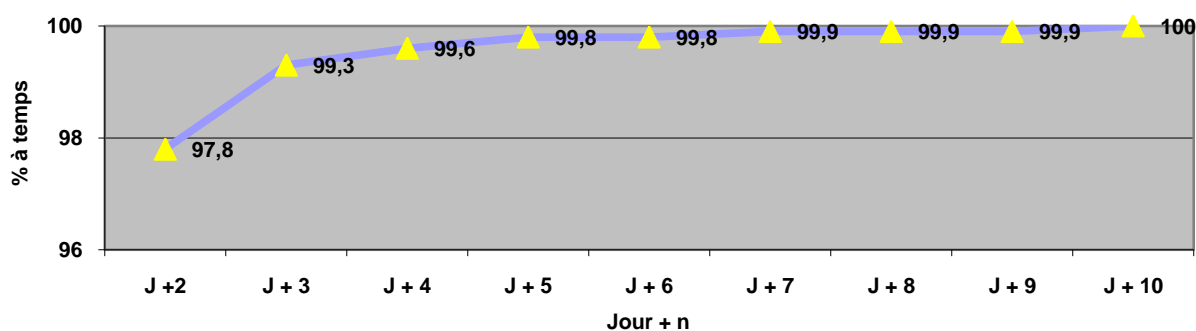
**GRAPHIQUE 3: DELAIS D'ACHEMINEMENT DE LA POSTE AUX LETTRES PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2007 - % A TEMPS <sup>6</sup>**



### 3.2.2. La poste aux lettres égrenée intérieure non prioritaire

Il ressort de l'étude BELEX<sup>7</sup>("Non-Prior") que 97,8 % de la poste égrenée intérieure non prioritaire a atteint sa destination dans le délai Jour + 2, et 99,3 % de la poste égrenée intérieure non prioritaire dans le délai Jour + 3.

**GRAPHIQUE 4: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF <sup>8</sup>**



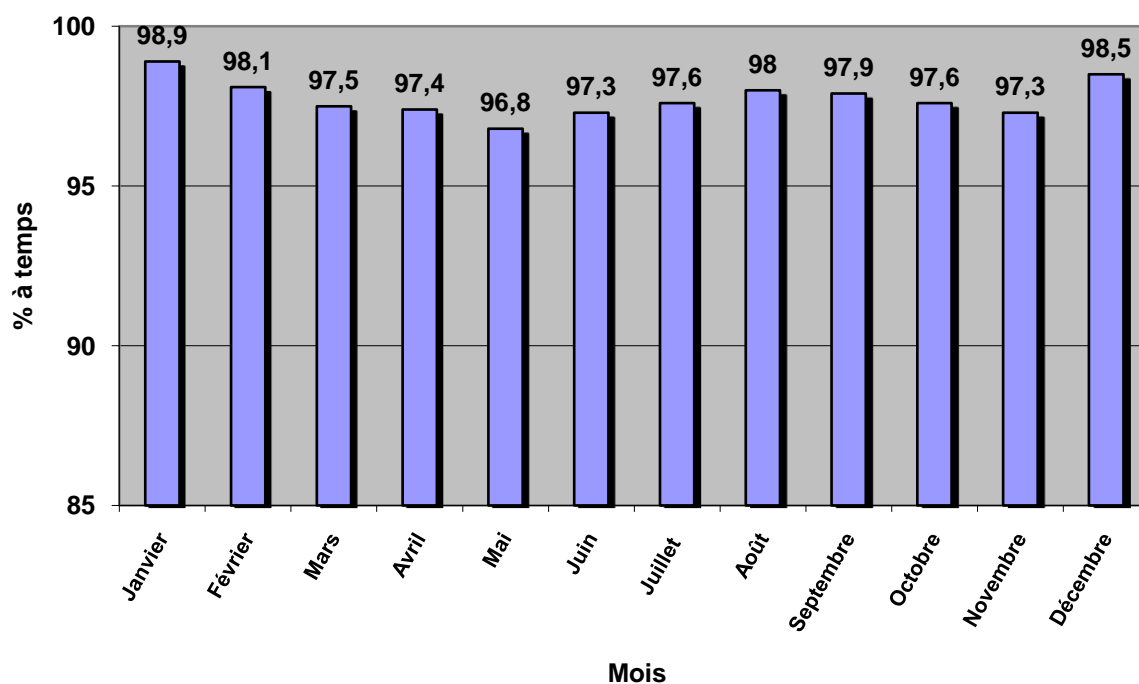
<sup>6</sup> IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1998

<sup>7</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

<sup>8</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

Contrairement aux envois de correspondance prioritaires, il s'avère que la qualité de la distribution des envois non prioritaires est stable tout au long de l'année, même durant les périodes d'activités intenses de fin d'année. Soulignons néanmoins que, depuis 2007, il n'est plus possible d'envoyer des envois non prioritaires par timbres poste. En effet, depuis 2007, ce service est uniquement disponible pour les utilisateurs qui affranchissent leurs envois par machine à affranchir. Le grand public n'y a donc plus accès ; désormais, il s'agit plutôt d'un service destiné aux entreprises. Quoi qu'il en soit, pour l'année 2009, le pourcentage de ce service dans la totalité du panier des petits utilisateurs doit être comparé à la réalité, et le cas échéant, adapté.

**GRAPHIQUE 5: REVENU ANNUEL ENVOIS NON PRIORITAIRES - % A TEMPS<sup>9</sup>**



### 3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

Bpost mesure les délais d'acheminement des envois recommandés selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.

À l'inverse des envois prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne ayant recours à des données issues d'un système de code-barre interne de la poste belge. Ce système de code-barre se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « track and trace » pour les envois recommandés.

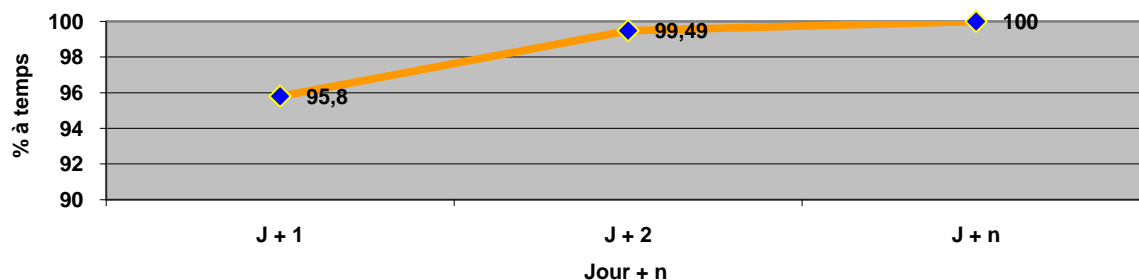
<sup>9</sup> GfK Audimetric: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation de faire tester, par un bureau de recherche indépendant, un échantillon d'au moins 100 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau de recherche 'GfK'.

En 2008, quelque 200 envois test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon permet de comparer les données du système informatique de bpost avec la réalité. Il en est ressorti que les résultats de l'échantillon correspondaient presque parfaitement aux mesures de bpost. Nous pouvons donc supposer que les mesures internes de bpost sont en phase avec la réalité<sup>10</sup>

Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 95,8 % des envois recommandés entrants prioritaires ont atteint leur destination au Jour + 1 et 99,49 % au Jour + 2.

**GRAPHIQUE 6: RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES - % CUMULATIF** <sup>11</sup>



#### 3.2.4. Les colis postaux de courrier égrené intérieur

Bpost mesure les délais d'acheminement des colis postaux de courrier égrené intérieur selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.

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

Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation de faire tester, par un bureau de recherche indépendant, un échantillon d'au moins 100 colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau de recherche 'GfK'.

En 2008, quelque 160 colis test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. A l'instar des envois recommandés, il s'est avéré

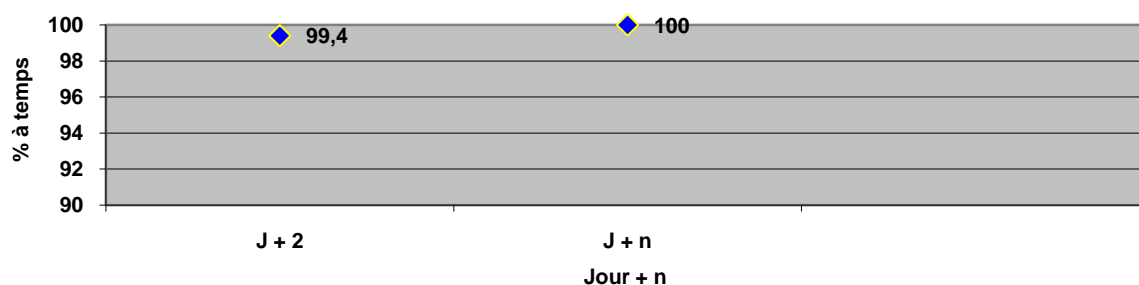
<sup>10</sup> 93,8 % des 210 envois test d'envois recommandés sont arrivés à destination à temps, avec un écart standard de +/- 3,3 %. Ce chiffre correspond au chiffre interne de La Poste, 95,8 %.

<sup>11</sup> Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

que les résultats de l'échantillon correspondaient presque parfaitement aux mesures de bpost. Nous pouvons donc supposer que les mesures internes de bpost sont en phase avec la réalité<sup>12</sup>

Il ressort des résultats de contrôle des colis postaux de courrier égrené intérieur que 99,4 % des colis postaux égrenés intérieurs ont atteint leur destination dans le délai de Jour + 2.

**GRAPHIQUE 7: RELEVÉ ANNUEL DE COLIS POSTAUX EGRENÉS INTÉRIEURS - % CUMULATIF** <sup>13</sup>



Depuis 2008, l'offre de service de colis a été profondément modifiée par l'introduction du colis SMART (service universel) et du colis premium (service non universel).<sup>14</sup> En effet, jusque 2007, tous les colis nationaux étaient classés sous l'appellation de « kilopost » qui était un produit non prior (J+2). En 2008, les colis ont été scindés en plusieurs catégories: Taxipost 24h (J+1), Taxipost Secur (J+1), Taxipost Paypack (J+1) et Taxipost LLS (J+2). Seul le Taxipost LLS est considéré comme un service universel. Les autres offres de Taxipost sont des produits à valeur ajoutée non compris dans le service universel. Les produits du service non universel ne sont pas soumis à la réglementation price cap, et ne relèvent donc pas non plus du système de contrôle de qualité du panier des petits utilisateurs. Etant donné la publicité limitée de Taxipost LLS, la proportion de ce service dans le panier des petits utilisateurs doit avoir fortement diminué. Quoi qu'il en soit, pour l'année 2009, le pourcentage de ce service dans la totalité du panier des petits utilisateurs doit être comparé à la réalité, et le cas échéant, adapté.

### 3.2.5. La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

IPC fait mesurer la poste aux lettres entrante prioritaire par le bureau d'études de marché indépendant Research International, conformément à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

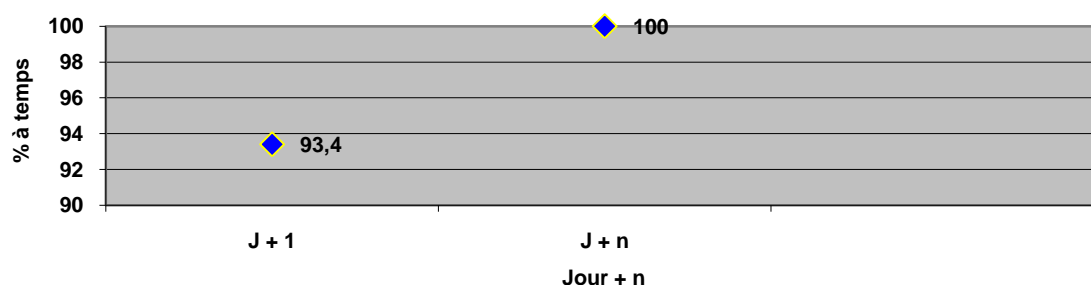
Il ressort des résultats du contrôle de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante que 93,4 % de la poste aux lettres recommandée intérieure prioritaire est arrivée à destination dans le délai de Jour + 1. Il s'avère donc que bpost atteint l'objectif fixé par l'article 34, 2° b) de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ; ceci implique qu'à partir du moment où des envois postaux arrivent au bureau d'échange en Belgique, les mêmes délais d'acheminement s'appliquent aux envois prioritaires entrants internationaux et aux envois intérieurs. En 2008, 93,7 % de la poste aux lettres égrenée intérieure prioritaire a atteint sa destination dans le délai de Jour + 1, ce qui correspond aux 93,4 % de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

<sup>12</sup> 98,8% des 162 envois test de colis postaux sont arrivés à destination à temps, avec un écart standard de +/- 1,7%. Ce chiffre correspond avec le chiffre interne de La Poste, 99,4%.

<sup>13</sup> Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

<sup>14</sup> Avis du Conseil de l'IBPT du 30 avril 2008 concernant les colis Smart et Premium proposés par La Poste

**GRAPHIQUE 8: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE  
ENTRANTE- % CUMULATIF <sup>15</sup>**



**3.2.6. L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2008**

La qualité moyenne réalisée (GKK) <sup>16</sup> est l'indice qui calcule le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur. Conformément à l'article 16, 2°, du quatrième contrat de gestion, ce panier de services postaux destinés au petit utilisateur est composé comme suit, avec mention de la part de chaque service postal dans l'ensemble:

- le courrier égrené intérieur prioritaire (40 %);
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (27%);
- les envois recommandés égrenés intérieurs (10 %);
- les colis postaux de courrier égrené intérieur (7%);
- le courrier transfrontière égrené entrant prioritaire (16 %).

Le tableau ci-dessous montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services des petits utilisateurs.

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

Catégorie + Délai	Pondératio n	Résultat	Objectif
Prior J + 1	40	93,8%	
Non Prior J + 2	27	97,8%	
Envois recommandés J + 1	10	95,8%	
Colis postaux J + 2	7	99,4%	
Poste aux lettres internationale entrante J + 1	16	93,4%	
<b>INDICE DE QUALITE TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>95,4%</b>	<b>95%</b>

Le résultat de 95,4 % représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2008 et a été utilisé conformément à l'article 9 du quatrième contrat de gestion pour calculer le bonus de qualité, à savoir la marge d'augmentation tarifaire supplémentaire venant s'ajouter à la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs. Conformément à la formule<sup>17</sup>, ce bonus de qualité s'élève à 2,92 % pour l'année 2009. Bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,92 % supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. En 2009, bpost a augmenté ses tarifs petits utilisateurs d'en moyenne 8,4 %.

<sup>15</sup> GfK Audimétrie: Annuaire 2008 pour l'IBPT et La Poste

<sup>16</sup> Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste S.A. de droit public

<sup>17</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ , c'est-à-dire  $(95,408-90)^2 / 1000 = 2,92\%$

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

Nous constatons une amélioration de la qualité moyenne réalisée de 1 % par rapport à 2007, soit 95,4 % en 2008, contre 94,4 % en 2007.

### **3.2.7. Régime de sanction**

Un régime de sanction est prévu par l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 148 septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les remèdes en cas de non respect du délai d'acheminement par le prestataire désigné du service universel, bpost. Toutefois, le régime de sanction ne concerne que le non respect des normes fixées à l'article 34, 2<sup>o</sup> de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. En l'occurrence, il s'agit exclusivement des envois postaux égrenés intérieurs prioritaires et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire pour lesquels l'objectif de J + 1 est au moins de 90%. Bpost remplit ces objectifs. En conséquence, le régime de sanction susmentionné n'est pas d'application.

### **3.2.8. Évaluation du plan d'action 2008 suite aux résultats 2008**

Les résultats de l'année 2008 montrent que les mesures prises à la suite de l'étude de qualité en 2007 ont eu de l'effet. Lors de la concertation entre l'IBPT et bpost sur les résultats 2007, les causes suivantes ont été citées :

- les réorganisations dans les bureaux de distribution ;
- une capacité de tri insuffisante durant le mois de décembre.

Lors de l'entretien, bpost a déclaré que les mesures de correction suivantes avaient déjà été prises en 2008. Diverses actions, qui peuvent se diviser en 3 grandes catégories, ont été entreprises :

- la levée :
  - o davantage d'attention de la part de la direction sur les levées correctes et ponctuelles des boîtes aux lettres ;
  - o un accent plus prononcé sur les procédures des audits et des contrôles de qualité ;
- la distribution :
  - o davantage d'attention sur la distribution, avec un programme d'action spécifique pour les 10 plus faibles bureaux de distribution ;
  - o une attention spéciale pour les colis en matière de scanning et efficacité du service ;
  - o utiliser le traitement des plaintes comme un instrument capable de détecter et résoudre les problèmes ;
  - o un plan d'action spécifique pour réduire les erreurs de distribution ;
  - o un respect scrupuleux des flux de courriers à l'aide de tableaux récapitulatifs ;
- le tri :
  - o réduire les erreurs de tri en :

- respectant scrupuleusement le tri pour chaque centre de tri à l'aide d'indices de qualité détaillés ;
- assurant le suivi continu des flux de courriers entre les centres de tri et les points de distribution ;
- s'employant davantage à éviter les erreurs de tri ;
- assurant le suivi interne des containers ;
- suivant de près les tris erronés et les tris tardifs ;
- réduire les tris tardifs en :
  - assurant le suivi de la capacité et une meilleure planification, y compris l'achat de nouvelles machines de tri ;
  - adaptant l'heure 'cut-off' du dernier tour de tri,
  - créant un groupe de travail ad hoc chargé d'améliorer la qualité du courrier international.

### 3.2.9. Entretien avec bpost sur les résultats 2008

Bpost et l'IBPT se sont réunis afin d'analyser les résultats pour l'année 2008.

Lors de la concertation, bpost a confirmé que les mesures correctrices de 2008 continuent à être appliquées en 2009.

## 4. ACTIONS DE L'IBPT

Suite au contrôle de qualité de 2008 en matière de délais d'acheminement, l'IBPT demande à bpost de :

- 1° réévaluer pour l'année 2009 la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs et, le cas échéant, de les adapter à la réalité, et de se concerter à ce sujet avec l'IBPT, conformément à l'article 16, 2° du contrat de gestion ;
- 2° consulter l'IBPT pour l'attribution du nouveau contrat BELEX pour la mesure du courrier intérieur prioritaire et non prioritaire à partir de 2011.

En outre, l'IBPT envisage de procéder en 2011 à l'audit de différents systèmes de mesure par l'intermédiaire d'une tierce partie.

## 5. CONCLUSION

L'IBPT constate que bpost respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et la poste aux lettres égrenée entrante prioritaire conformément à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

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

## Voies de recours

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles.

L'appel peut être formé :

- 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie ;
- 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; .
- 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe;
- 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause.

Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Luc Hindryckx  
Président du Conseil