

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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 27 OCTOBRE 2015  
CONCERNANT  
LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ  
DU SERVICE DE BPOST  
RÉALISÉ PAR L'IBPT  
EN 2015**

## TABLE DES MATIÈRES

1.	EXECUTIVE SUMMARY .....	4
1.1.	CONTRÔLE ET TRANSPARENCE.....	4
1.2.	PROGRAMME DE CONTRÔLE.....	4
1.3.	LES MISSIONS DE L'IBPT.....	4
1.4.	LES OBLIGATIONS QUI PÈSENT SUR BPOST.....	4
1.5.	LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU RETAIL DE BPOST .....	5
1.6.	LES CONSTATATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL (RÉSEAU DE COURRIER ET RÉSEAU RETAIL) DE BPOST INTERPRÉTÉES À L'AIDE DE CARTES GÉOGRAPHIQUES.....	5
2.	INTRODUCTION .....	6
3.	LES MISSIONS DE L'IBPT .....	7
3.1.	LE CONTRÔLE .....	7
3.2.	LE RAPPORT.....	7
3.3.	LES INSTRUMENTS DE L'IBPT EN CAS DE NON-RESPECT .....	7
4.	LES OBLIGATIONS DANS LE CHEF DE BPOST.....	9
4.1.	INTRODUCTION .....	9
4.2.	LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION D'INFORMATIONS AUX UTILISATEURS .....	9
4.3.	LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA DISTRIBUTION DES ENVOIS POSTAUX.....	9
4.4.	LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....	10
4.5.	LES OBLIGATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL RETAIL.....	10
4.5.1.	PLUSIEURS TYPES DE POINTS DE SERVICE POSTAL.....	10
4.5.2.	LES OBLIGATIONS DE BPOST EN MATIÈRE D'OFFRE DE SERVICES DANS LES POINTS DE SERVICE POSTAL .....	11
4.5.3.	L'ÉTENDUE DU RÉSEAU POSTAL RETAIL.....	11
4.5.4.	LES HEURES D'OUVERTURE ET L'AFFECTATION DE PERSONNEL POSTAL DANS LES BUREAUX DE POSTE ET LES HALTES POSTALES.....	12
4.5.5.	L'ACCESSIBILITÉ DES POINTS DE SERVICE POSTAL AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	12
5.	LA MÉTHODE SUIVIE PAR L'IBPT POUR LE CONTRÔLE .....	13
5.1.	APPROCHES DE CONTRÔLE DIFFÉRENTES.....	13
5.2.	MÉTHODE CONCERNANT LES CONTRÔLES CIBLÉS DE IBPT .....	13
5.2.1.	<i>Les contrôles ciblés sur le terrain.....</i>	<i>13</i>
5.2.2.	<i>La cartographie du réseau postal de bpost à l'aide de cartes géographiques.....</i>	<i>14</i>
6.	LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL DE BPOST .....	15
6.1.	CONTRÔLE DE CERTAINES OBLIGATIONS DANS LES BUREAUX DE POSTE.....	15
6.1.1.	INTRODUCTION.....	15
6.1.2.	L'ÉCHANTILLON.....	15
6.1.3.	LES RÉSULTATS DU CONTRÔLE.....	17
6.1.3.1.	<i>La communication d'informations écrites.....</i>	<i>17</i>
6.1.3.1.1.	<i>Affichage des heures d'ouverture.....</i>	<i>17</i>
6.1.3.1.2.	<i>Affichage de l'heure de la dernière levée .....</i>	<i>19</i>
6.1.3.1.3.	<i>Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste.....</i>	<i>19</i>
6.1.3.1.4.	<i>Brochures relatives aux produits.....</i>	<i>21</i>
6.1.3.2.	<i>La communication d'informations orales.....</i>	<i>24</i>
6.1.3.3.	<i>L'accessibilité aux bureaux de poste.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.3.1.	<i>La facilité d'accès aux bureaux de poste.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.3.2.	<i>L'accessibilité pour les personnes handicapées.....</i>	<i>27</i>
6.1.3.4.	<i>Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau.....</i>	<i>28</i>
6.1.3.5.	<i>L'accès aux guichets.....</i>	<i>30</i>

6.1.3.5.1.	<i>L'ordre de passage aux guichets</i> .....	30
6.1.3.5.2.	<i>La proportion de guichets ouverts</i> .....	31
6.1.3.5.3.	<i>Le temps d'attente avant d'accéder au guichet</i> .....	33
6.1.3.5.4.	<i>Les opérations réalisables aux guichets</i> .....	34
6.2.	CONTRÔLE DES POINTS POSTE.....	35
6.2.1.	<i>L'échantillon</i> .....	35
6.2.2.	<i>Les résultats du contrôle</i> .....	36
6.2.2.1.	<i>La communication d'informations écrites</i> .....	36
6.2.2.1.1.	<i>Affichage des heures d'ouverture</i> .....	36
6.2.2.1.2.	<i>Affichage de l'heure de la dernière levée</i> .....	37
6.2.2.2.	<i>L'accessibilité aux Points Poste</i> .....	39
6.2.2.2.1.	<i>La facilité d'accès aux Points Poste</i> .....	39
6.2.2.2.2.	<i>L'accès pour les personnes handicapées</i> .....	39
6.2.2.3.	<i>Le temps d'attente avant d'accéder à l'accueil du Point Poste</i> .....	41
6.3.	CONCLUSIONS CONCERNANT L'INFORMATION ET L'ACCESSIBILITÉ.....	42
7.	TRANSPOSITION EN CARTES GÉOGRAPHIQUES DES DONNÉES DE BPOST CONCERNANT LE RÉSEAU DE COURRIER ET LE RÉSEAU RETAIL.....	43
7.1.	INTRODUCTION : CE QUI EST CARTOGRAPHIÉ.....	43
7.2.	RÉPARTITION ET DENSITÉ DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL.....	43
7.2.1.	<i>Cartes des variations entre 2011 et 2014 concernant les bureaux de poste et les Points Poste et entre 2011 et 2013 concernant les boîtes aux lettres rouges</i> .....	44
7.2.1.1.	<i>Variations concernant les bureaux de poste</i> .....	44
7.2.1.2.	<i>Variations concernant les Points Poste</i> .....	45
7.2.1.3.	<i>Variations concernant les boîtes aux lettres rouges</i> .....	46
7.2.2.	<i>Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune</i> .....	47
7.2.2.1.	<i>Bureaux de poste par commune</i> .....	47
7.2.2.2.	<i>Points Poste par commune</i> .....	48
7.2.2.3.	<i>Points de Service Postal par commune (échelle discrète)</i> .....	49
7.2.3.	<i>Cartes concernant les Points de Service Postal en fonction la densité de population et de la surface</i> .....	50
7.2.3.1.	<i>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)</i> .....	50
7.2.3.2.	<i>Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> - échelle continue)</i> .....	51
7.2.4.	<i>Cartes concernant les boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population et de la superficie</i> .....	52
7.2.4.1.	<i>Boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants – échelle continue)</i> .....	52
7.2.4.2.	<i>Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> - échelle continue)</i> .....	53
7.3.	CONCLUSIONS CONCERNANT LE RÉSEAU.....	54
8.	CONCLUSION GÉNÉRALE.....	55
9.	LEXIQUE.....	57

## **1. EXECUTIVE SUMMARY**

### **1.1. Contrôle et transparence**

La présente communication concerne le contrôle de la qualité des services du prestataire de service universel, bpost, réalisé par l'IBPT en 2015.

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 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 d'intérêt économique général. 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**

Depuis 2011, l'IBPT a pris l'initiative de procéder à des contrôles de qualité dans les bureaux de poste et 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.

Concrètement, l'IBPT a effectué des contrôles dans 130 bureaux de poste et 111 Points Poste entre le 15 janvier et le 13 février 2015.

### **1.3. Les missions de l'IBPT**

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

### **1.4. Les obligations qui pèsent sur bpost**

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (appelée ci-après « la loi du 21 mars 1991 »), les arrêtés d'exécution ainsi que le Cinquième contrat de gestion<sup>1</sup> ont imposé des obligations de qualité spécifiques à bpost.

---

<sup>1</sup> En 2015, les obligations à respecter par bpost étaient notamment définies par le Cinquième contrat de gestion, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Voir arrêté royal du 29 mai 2013 approuvant le Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost pour la période 2013-2015 (M.B. du 07/06/2013).

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 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 (Point Poste).

Le respect de chacune de ces obligations est examiné en détail dans la présente communication.

### **1.5. 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 représentatifs au niveau statistique, réalisés dans les bureaux de poste et les Points Poste. On distingue les bureaux de poste des Points Poste.

Dans les bureaux de poste, le contrôle porte sur la communication d'informations écrites via 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. Les brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel sont examinées tout comme les informations orales concernant le service universel et le service public fournies au guichet. 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 orales concernant le service universel et le service public ainsi que sur l'accessibilité aux personnes handicapées.

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

### **1.6. Les constatations relatives au réseau postal (Réseau de courrier et réseau Retail) de bpost interprétées à l'aide de cartes géographiques.**

Au départ des données fournies par bpost, l'IBPT a établi des 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.

## 2. INTRODUCTION

Le marché postal est entièrement libéralisé depuis le 1er janvier 2011. En application de sa mission générale de contrôle, l'IBPT se charge 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 2015.

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.

En 2011, l'IBPT a procédé pour la première fois à des contrôles ciblés sur le terrain concernant les obligations légales de bpost en matière de qualité pour lesquelles il n'existe pas d'instrument de contrôle spécifique. Ces contrôles ont été réalisés à nouveau en 2015 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 2014-2016 de l'IBPT : 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, 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.

### 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 législateur<sup>2</sup> 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 contrôle<sup>3</sup> des prestataires de services postaux<sup>4</sup>, 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 spécifique<sup>5</sup>. Le législateur demande également que l'IBPT dresse un rapport sur le contrôle<sup>6</sup> des obligations imposées aux titulaires de licences postales individuelles<sup>7</sup> notamment les entreprises qui fournissent un service d'envoi de correspondance qui relève du service universel<sup>8</sup>, 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 universel<sup>9</sup> 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 2015.

#### 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

---

<sup>2</sup> Article 148bis, § 4, et l'article 148sexies, 2°, de la loi du 21 mars 1991.

<sup>3</sup> Article 148bis de la loi du 21 mars 1991.

<sup>4</sup> Définition « prestataire de services postaux » : voir lexique.

<sup>5</sup> Rapport de l'IBPT sur le contrôle des opérateurs postaux.

<sup>6</sup> Article 148sexies de la loi du 21 mars 1991.

<sup>7</sup> Définition « titulaire d'une licence postale individuelle » : voir lexique.

<sup>8</sup> Définition « service universel » : voir lexique.

<sup>9</sup> Définition « prestataire du service universel » : voir lexique.

l'année complète de référence la plus récente dans le secteur postal pour les personnes morales<sup>10</sup>).

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 mesures<sup>11</sup>. Ce plan d'action comprend non seulement les points susceptibles d'être améliorés mais également le rapport concernant l'exécution du plan d'action<sup>12</sup>.

En ce qui concerne les obligations du contrat de gestion, l'article 63 du Cinquième contrat de gestion 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 aux articles 23, 24, 31, 37, 42 et 47), l'autre partie est autorisée à réclamer des indemnités pour les dommages directs, conformément à l'article 3, § 3, de la loi du 21 mars 1991.

---

<sup>10</sup> Article 21 de la Loi IBPT.

<sup>11</sup> Définition « plan d'action » : voir lexique.

<sup>12</sup> Article 52 du Cinquième 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 du 21 mars 1991, des arrêtés d'exécution et du Cinquième contrat de gestion sont énumérées dans ce chapitre et concernent cinq rubriques : la communication d'informations, la distribution d'envois postaux, la satisfaction de la clientèle, le réseau de courrier Retail, les délais d'acheminement<sup>13</sup>.

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

La réglementation 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 universel<sup>14</sup>. 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.

La réglementation 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 réglementation<sup>15</sup>.

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 légaux<sup>16</sup>.

---

<sup>13</sup> Les délais d'acheminement font l'objet d'un contrôle spécifique

Voir publication sur le site de l'IBPT :

[http://www.ibpt.be/public/files/fr/21570/Avis\\_plans\\_amelioration\\_action\\_bpost.pdf](http://www.ibpt.be/public/files/fr/21570/Avis_plans_amelioration_action_bpost.pdf)

<sup>14</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991.

<sup>15</sup> Article 142, § 2, 2° et 3° de la loi du 21 mars 1991.

<sup>16</sup> Article 142, § 2, 3° de la loi du 21 mars 1991.

#### 4.4. Les obligations en matière de satisfaction de la clientèle

Le cadre réglementaire 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<sup>17</sup>. bpost s'engage en outre à augmenter l'accessibilité des points de service postal (bureaux et Points Poste) aux personnes handicapées<sup>18</sup>. 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 client<sup>19</sup>.

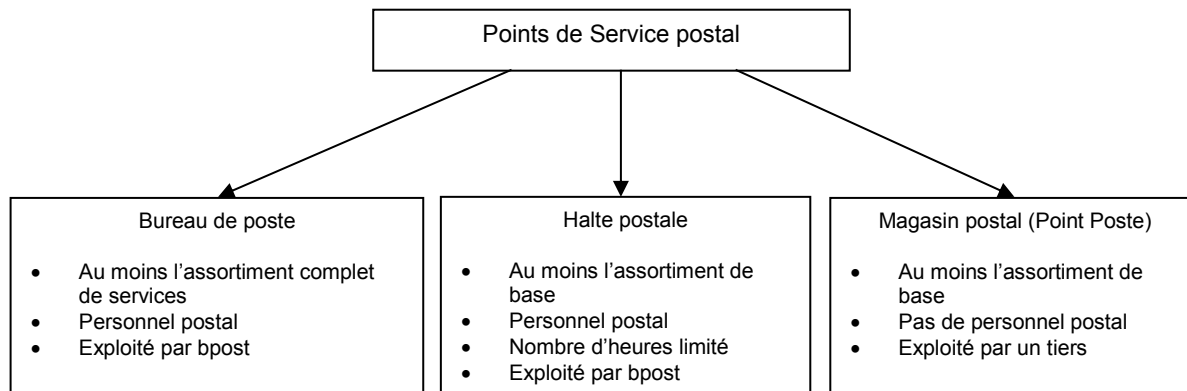
Il est de plus stipulé que bpost soumettra chaque année à l'Etat un plan contenant les actions qui concernent les points susceptible d'être améliorés et rendra compte de l'exécution du plan.

#### 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.

Figure 1 : réseau Retail de bpost



Source : IBPT

Un « bureau de poste » est un point de service postal exploité par bpost qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment complet de services<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> Article 52 du Cinquième contrat de gestion.

<sup>18</sup> Article 19 du Cinquième contrat de gestion.

<sup>19</sup> L'article 17 du Cinquième contrat de gestion stipule : « 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 feront partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 52 ».

<sup>20</sup> L'« assortiment complet » est défini à l'article 2.9 du Cinquième contrat de gestion, à savoir : l'assortiment de base ; l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ; le paiement des mandats-poste nationaux ; la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche ; l'acceptation de versements sur des comptes ouverts auprès de bpost ou d'autres institutions financières ; le retrait en espèces d'un compte quelle que soit la méthode proposée ; le paiement des

Une « halte postale » est un point de service postal ou tout autre point de contact avec le client où du personnel de bpost propose à celui-ci au moins l'assortiment de base<sup>21</sup> pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.

Un « magasin postal » est un point de service postal exploité par un tiers, où celui-ci fournit les services publics dont bpost lui a confié l'exécution (au nom et pour le compte de bpost). Ces tiers peuvent être des partenaires privés ou des partenaires publics.

#### **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 préciser que 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.

#### **4.5.3. L'étendue du réseau postal Retail**

La densité du réseau postal Retail est légalement fixée dans le Cinquième 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<sup>22</sup>.

bpost doit garantir une présence postale d'au moins 650 bureaux de poste 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.

Il est également 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, etc.).

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<sup>23</sup>.

---

assignations-P, et la réception des bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.

<sup>21</sup> L'« assortiment de base » est défini à l'article 2.9, du Cinquième contrat de gestion, à savoir : La réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée; la conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie de l'obligation de service universel et pour lesquels un avis a été remis (présentation à domicile infructueuse); la vente de timbres-poste; l'acceptation de versements pourvus d'une mention structurée pour le compte de bpost ou d'autres institutions financières, limités à 500 euros; la vente de conditionnements pour les envois postaux et les colis.

<sup>22</sup> Article 16.2 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

<sup>23</sup> Article 18.1 du Cinquième contrat de gestion.

#### **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<sup>24</sup>. 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 bureau<sup>25</sup>.

#### **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<sup>26</sup>. 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 le permettent et sur la base de normes définies en concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées. bpost devra aussi communiquer sur l'accessibilité de ses bureaux de poste.

En ce qui concerne les magasins postaux, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite doit être un critère important dans la sélection des partenaires pour l'exploitation d'un magasin postal. bpost s'engage par ailleurs à co-financer les travaux liés à l'amélioration de l'accessibilité aux magasins postaux.

Enfin, une approche multicanal de l'accessibilité, mettant en avant les avantages des nouveaux moyens d'effectuer des transactions auprès de bpost, comme Internet ou le téléphone, doit également être encouragée.

---

<sup>24</sup> Article 17.1 du Cinquième contrat de gestion.

<sup>25</sup> Article 17.2 du Cinquième contrat de gestion.

<sup>26</sup> Article 19 du Cinquième 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 du 21 mars 1991 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 contrôle<sup>27</sup> de la communication des informations<sup>28</sup> 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

Le Service Marché Postal de l'IBPT a réalisé en 2015 des contrôles étendus, en coordination avec 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 consultant externe, la société Math X.

Par conséquent, un échantillon visant à obtenir un résultat statistique représentatif pour trois zones géographiques et basé sur une norme européenne<sup>29</sup>, a été élaboré, à savoir :

- zones rurales : entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>;
- zones semi-rurales : entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup>;
- zones urbaines : plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

Des échantillons représentatifs ont ensuite été déterminés sur la base des données de bpost<sup>30</sup> concernant 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

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

Source : IBPT

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> Basée sur les critères d'Eurostat.

<sup>30</sup> A la demande de l'IBPT, bpost a communiqué, en 2015, une liste de tous les bureaux de poste et Points Poste avec indication de leur emplacement.

### 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.

Trois sortes de cartes géographiques ont été mises au point :

1. les cartes avec le nombre de bureaux de poste, les Points Poste ou les Points de Service Postal par commune,
2. 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 continue<sup>31</sup>,
3. les cartes concernant les boîtes aux lettres en fonction de la densité de la population et de la superficie via une échelle continue.

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

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

Source : IBPT

---

<sup>31</sup> Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

## **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 Math X.

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 au 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 ». L'IBPT vérifie dès lors si les bureaux de poste sont ouverts en semaine après 17h ou 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 3 : répartition des bureaux de poste<sup>32</sup>

Provinces	Nombre
Anvers	86
Brabant Flamand	67
Brabant Wallon	27
Flandre occidentale	68
Flandre orientale	74
Hainaut	84
Liège	92
Limbourg	46
Luxembourg	45
Namur	43
Région de Bruxelles Capitale	36
<b>TOTAL</b>	<b>668</b>

Source : bpost

L'IBPT a, sur la base des données relatives à la population<sup>33</sup> provenant du SPF Économie, réparti les 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques<sup>34</sup> : 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 2859<sup>35</sup>. Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon concernant les bureaux de poste pour les trois zones géographiques.

En 2015, l'IBPT a effectué des contrôles ciblés dans 130 bureaux de poste.

Tableau 4 : la taille des échantillons des bureaux de poste<sup>36</sup>

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	8	2	189	34	144	22	341	58
	Wallonie	75	14	155	35	61	14	291	63
	Bruxelles	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	36	9	36	9
<b>TOTAL BP</b>		<b>83</b>	<b>16</b>	<b>344</b>	<b>69</b>	<b>241</b>	<b>45</b>	<b>668</b>	<b>130</b>

n.a. : non applicable

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

Source : MATH X

<sup>32</sup> Données provenant de bpost, mai 2015.

<sup>33</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

<sup>34</sup> Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup> et les zones urbaines plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

<sup>35</sup> Norme ISO 2859 : « Sampling procedures for inspection »

<sup>36</sup> Taille des échantillons réalisés par MathX pour le compte de 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.

##### 6.1.3.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT contrôle si bpost respecte la disposition légale<sup>37</sup> stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau ».

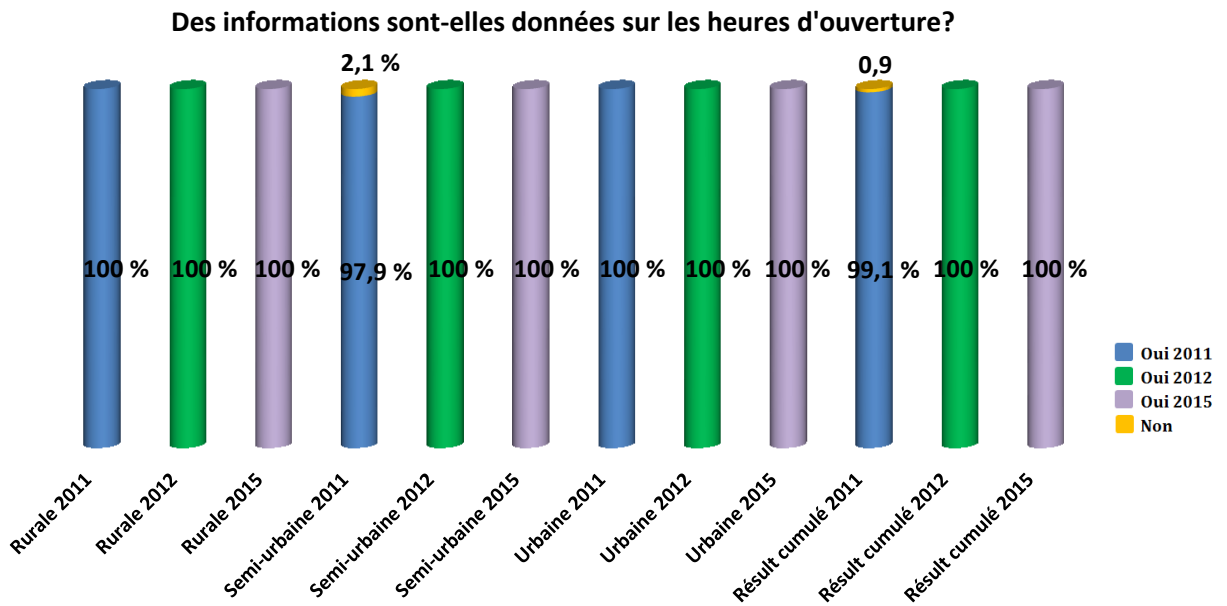
Figure 2 : exemple d'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur d'un bureau de poste



Source : IBPT

<sup>37</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

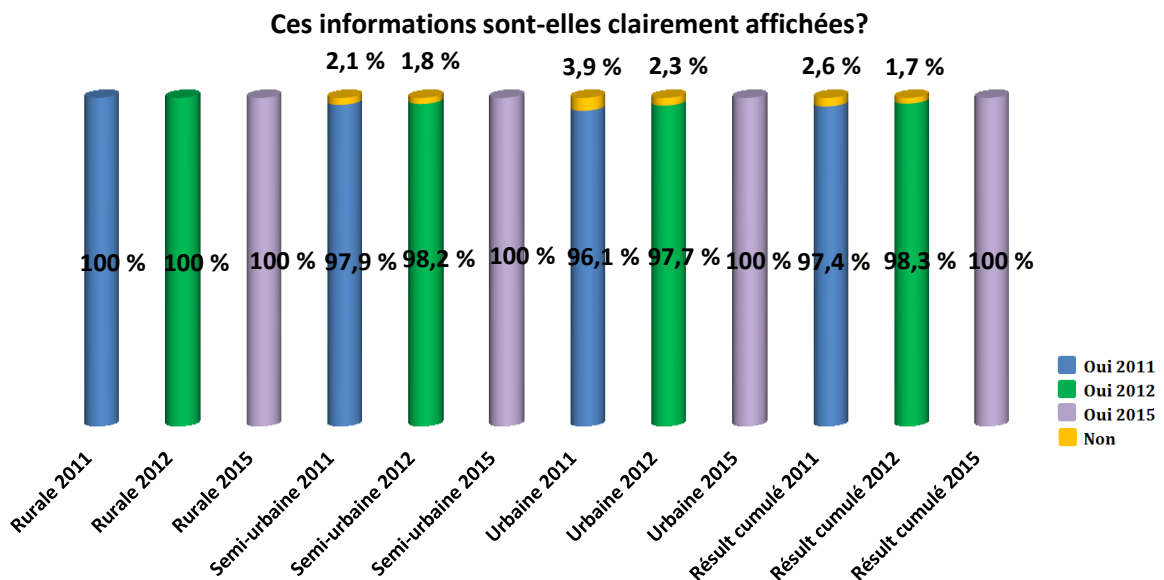
Graphique 1 : indication des heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste



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.

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



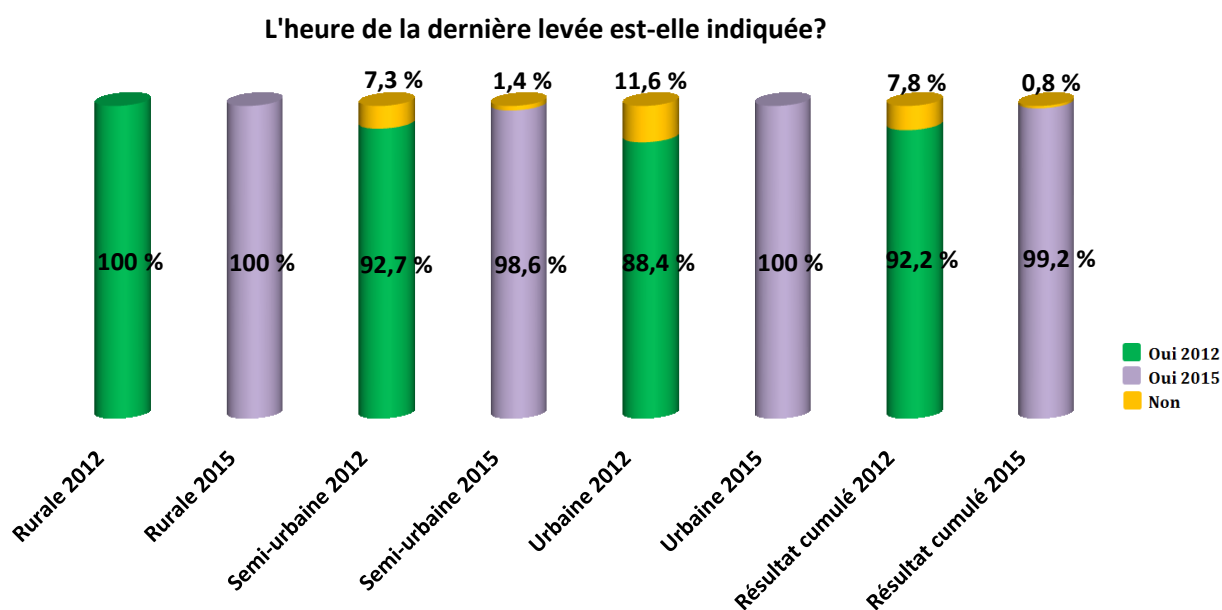
Source : IBPT/MATH X

Il ressort des contrôles que les heures d'ouverture sont clairement lisibles dans tous les bureaux de poste, quelle que soit la zone géographique concernée.

### 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 : affichage de l'heure de la dernière levée



Source : IBPT/MATH X

L'analyse des données révèle que sur les 130 bureaux de poste visités, seul un bureau en zone semi-urbaine n'indique pas l'heure de la dernière levée.

### 6.1.3.1.3. Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste

L'IBPT contrôle si bpost respecte la disposition légale<sup>38</sup> 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

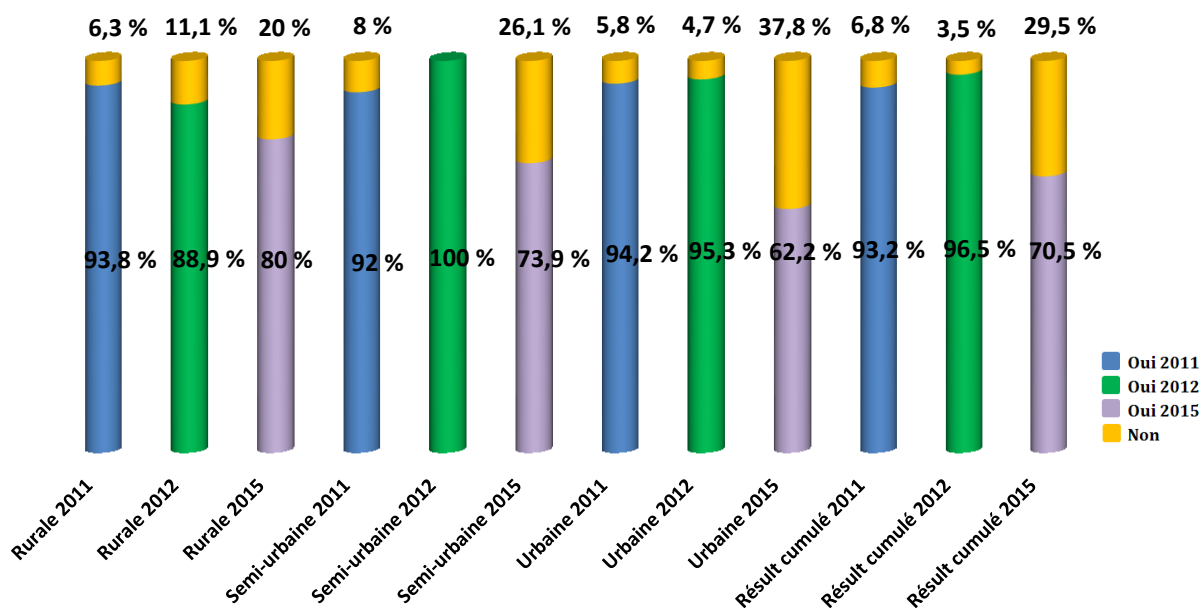
Belgique					Europe					Reste du monde				
Type	Prix en nombre <sup>1</sup>	Prix à la pièce <sup>2</sup>	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité <sup>4</sup>	Type	Prix en nombre <sup>2</sup>	Prix à la pièce <sup>2</sup>	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité <sup>4</sup>	Type	Prix en nombre <sup>2</sup>	Prix à la pièce <sup>2</sup>	Unité	Exemples de combinaisons de timbres à unité <sup>4</sup>
<b>Format normalisé<sup>1</sup></b>					<b>Format normalisé<sup>1</sup></b>					<b>Format normalisé<sup>1</sup></b>				
0 - 50 g	0,72 €	0,77 €	1	1 x ①	0 - 50 g	1,10 €	1,20 €	1	1 x ① EUROPE	0 - 50 g	1,32 €	1,42 €	1	1 x ① WORLD
<b>Format non normalisé<sup>1</sup></b>					<b>Format non normalisé<sup>1</sup></b>					<b>Format non normalisé<sup>1</sup></b>				
0 - 100 g	1,44 €	1,54 €	2	1 x ② ou 2 x ①	0 - 100 g	3,30 €	3,60 €	3	3 x ① EUROPE	0 - 100 g	3,96 €	4,26 €	3	3 x ① WORLD
100 g - 350 g	2,16 €	2,31 €	3	1 x ② + 1 x ①	100 g - 350 g	6,60 €	7,20 €	6	6 x ① EUROPE	100 g - 350 g	7,92 €	8,52 €	6	6 x ① WORLD
350 g - 1 kg	3,60 €	3,85 €	5	2 x ② + 1 x ①	350 g - 1 kg	11,00 €	12,00 €	10	À affranchir dans un Bureau ou Point Poste	350 g - 1 kg	18,48 €	19,88 €	14	À affranchir dans un Bureau ou Point Poste
1 kg - 2 kg	5,04 €	5,39 €	7	3 x ② + 1 x ①	1 kg - 2 kg	22,00 €	24,00 €	20	À affranchir dans un Bureau ou Point Poste	1 kg - 2 kg	36,96 €	39,76 €	28	À affranchir dans un Bureau ou Point Poste

Source: bpost

<sup>38</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 et article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 4 : affichage des tarifs des envois normalisés

**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 présentes en zone semi-urbaine dans 74% des cas et le sont dans 80% et 62 %des cas dans des zones rurales et urbaines.

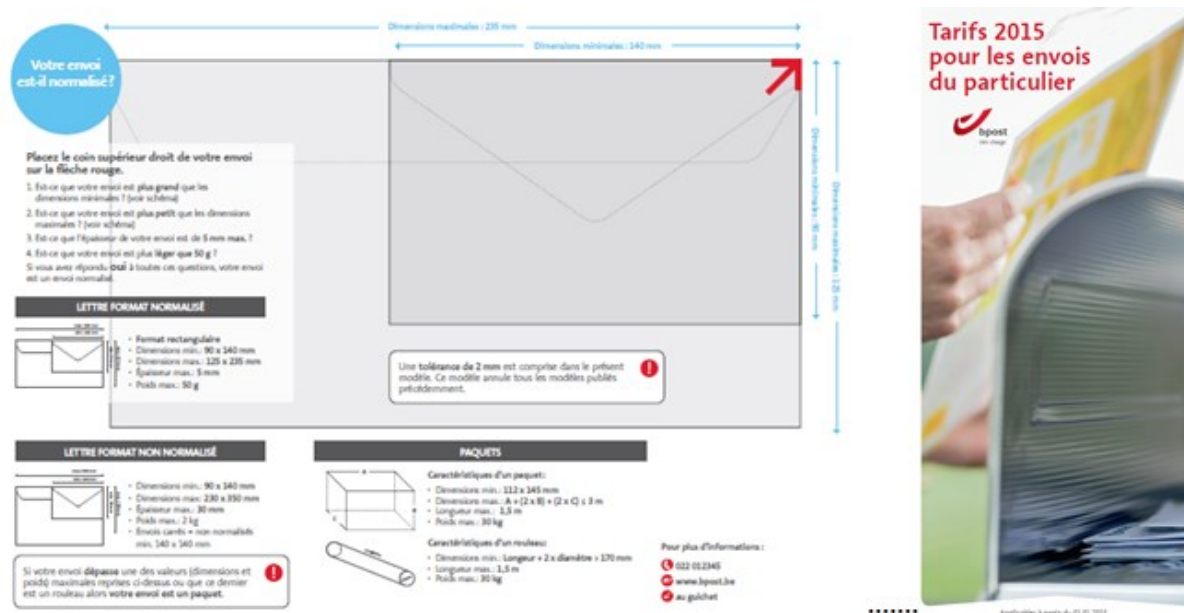
On constate de graves manquements à cet égard par rapport aux contrôles effectués en 2011 et 2012.

#### 6.1.3.1.4. Brochures relatives aux produits

Les obligations dans le chef de bpost concernant la présence de brochures relatives aux produits dans les bureaux de poste sont également contrôlées. Les dispositions légales<sup>39</sup> stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux des brochures détaillant les principaux tarifs de base faisant partie du service universel ». Concrètement, l'IBPT vérifie que deux brochures importantes, la brochure tarifaire « Tarifs 2015 pour les envois du particulier » et la brochure de services « DO MY MOVE », sont bien présentes. En 2015, 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 la procédure à suivre pour la réception d'envois recommandés par des entreprises ou organisations.

#### Brochure des tarifs 2015 pour les envois du particulier

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



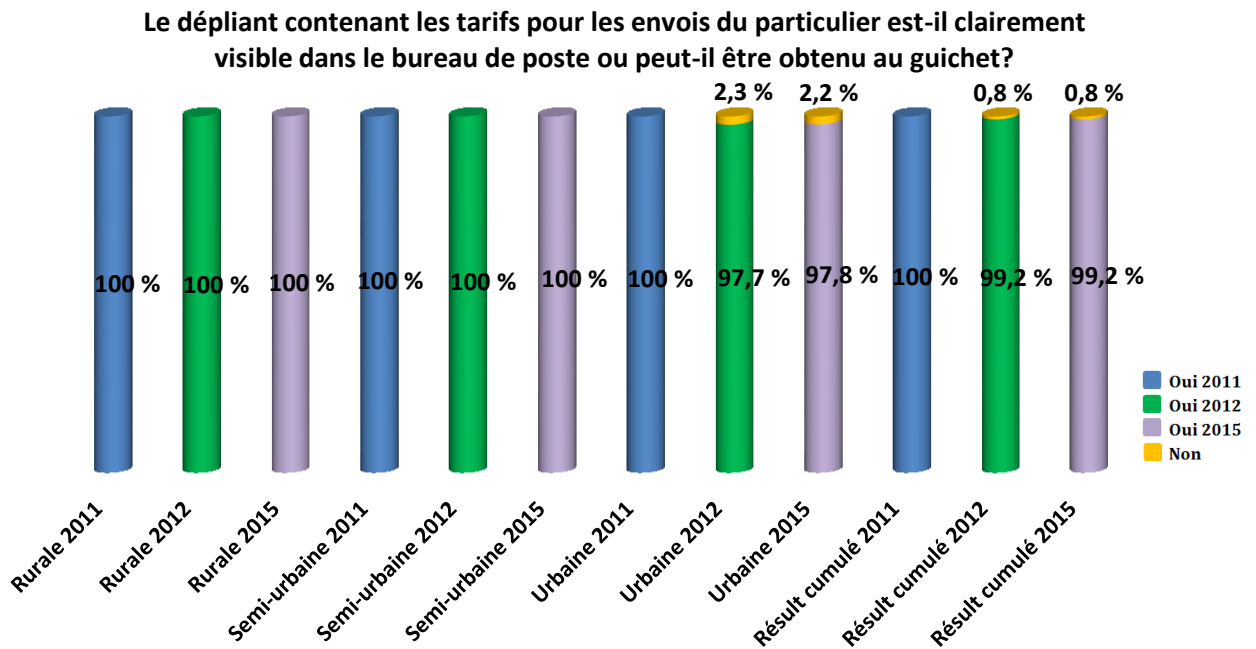
Source : bpost

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 et semi-urbaines. Dans les zones urbaines la brochure est présente dans 97,8% des cas.

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

<sup>39</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 et l'article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 5 : possibilité de se procurer le dépliant contenant les tarifs pour les envois du particulier dans le bureau de poste au guichet



Source : IBPT/MATH X

Dans les bureaux de poste ruraux ou semi-urbains où le dépliant n'était pas présent dans la salle publique, on a constaté que le dépliant a toujours pu être obtenu sur simple demande. Par contre, dans les bureaux urbains, lorsque le dépliant n'était pas disponible dans la salle publique, il ne l'était pas toujours non plus sur simple demande au guichet.

Sur base de l'échantillon utilisé, la situation reste stable par rapport à 2012.

### Brochure « Do My Move »

L'IBPT a contrôlé si bpost respecte les dispositions légales<sup>40</sup> 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.

<sup>40</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 et l'article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

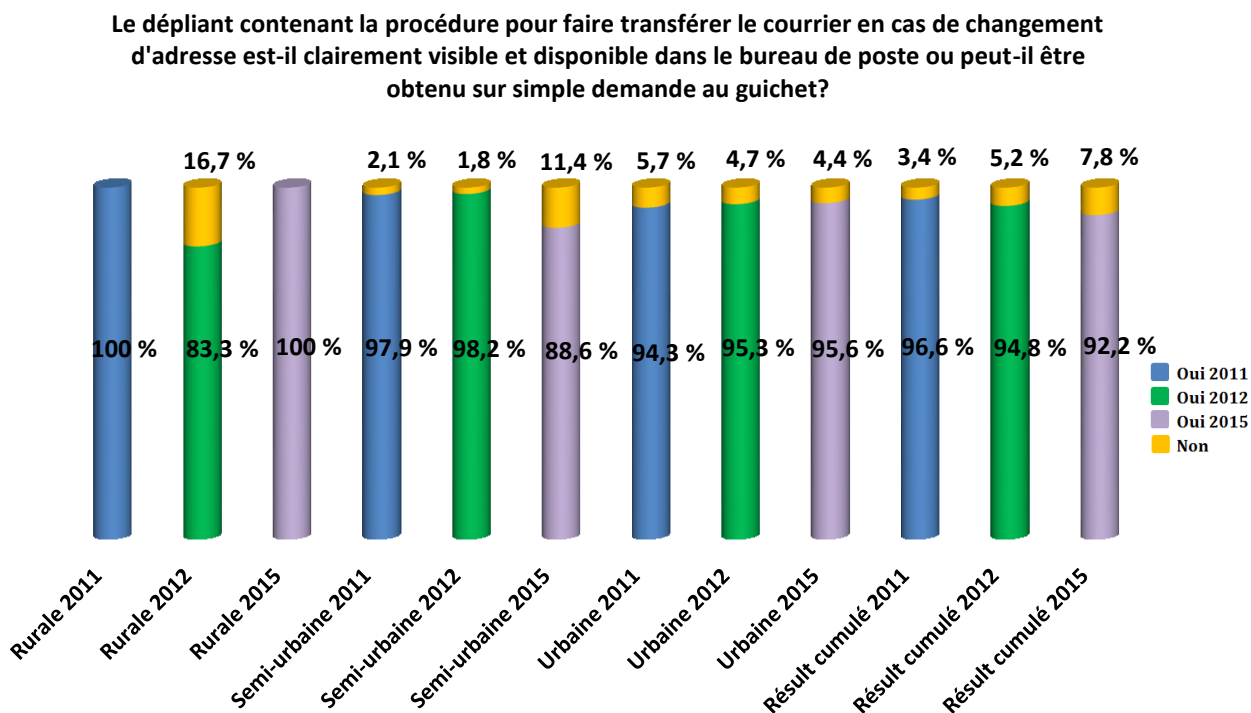
Figure 5 : brochure « Do My Move »



Source: bpost

Lors du contrôle, si le dépliant n'était pas disponible dans la salle publique, il a été demandé au guichet et obtenu dans 92,2% des cas.

Graphique 6 : Possibilité de se procurer le dépliant contenant la procédure pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse dans le bureau de poste ou 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 public, la brochure en question a parfois pu être obtenue sur simple demande. 95,6% des bureaux de poste urbains possèdent effectivement des brochures « Do My Move » et 88,6% des bureaux semi-urbains. Les bureaux ruraux possèdent la brochure dans 100% des cas.

### 6.1.3.2. La communication d'informations orales

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales<sup>41</sup> 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 500 EUR et la vente de conditionnements pour les envois postaux. 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.

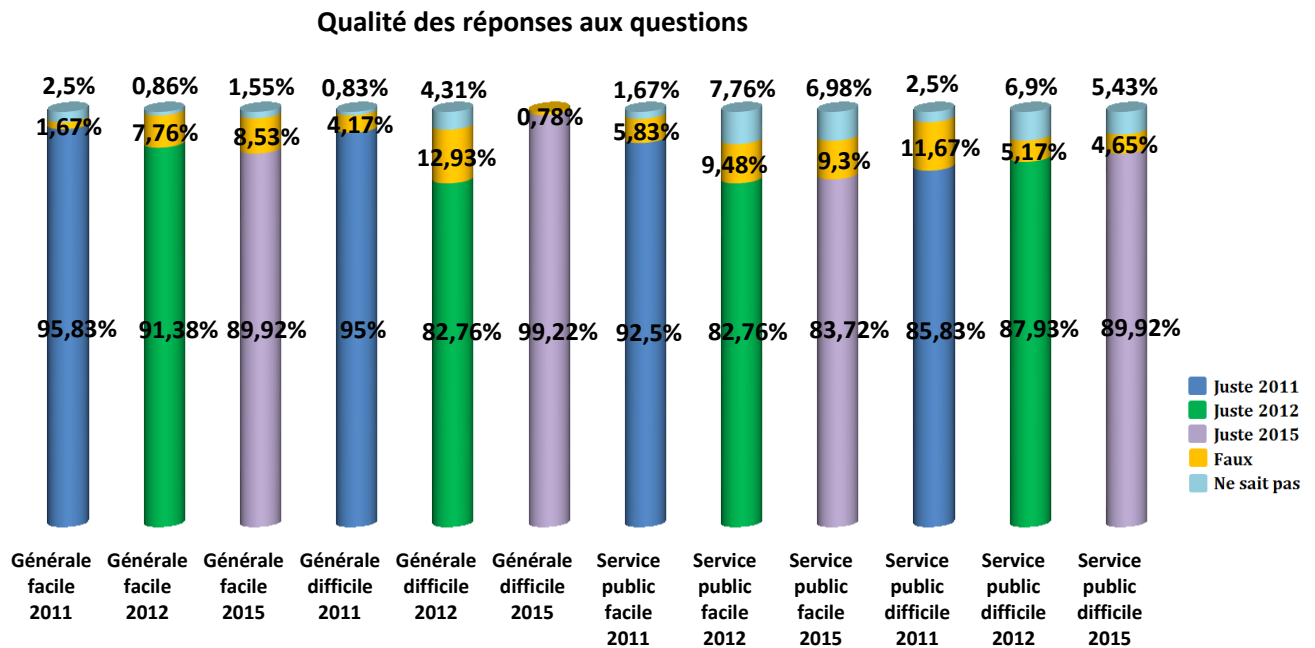
Les « services publics » sont des services spécifiques proposés par bpost tels que stipulé dans le Cinquième contrat de gestion, entre autres la distribution avancée des journaux, la distribution des magazines, la distribution des imprimés électoraux, les tarifs spéciaux pour les envois postaux envoyés 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.

---

<sup>41</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 et article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 7 : réponse aux questions (correct, faux ou je ne sais pas)



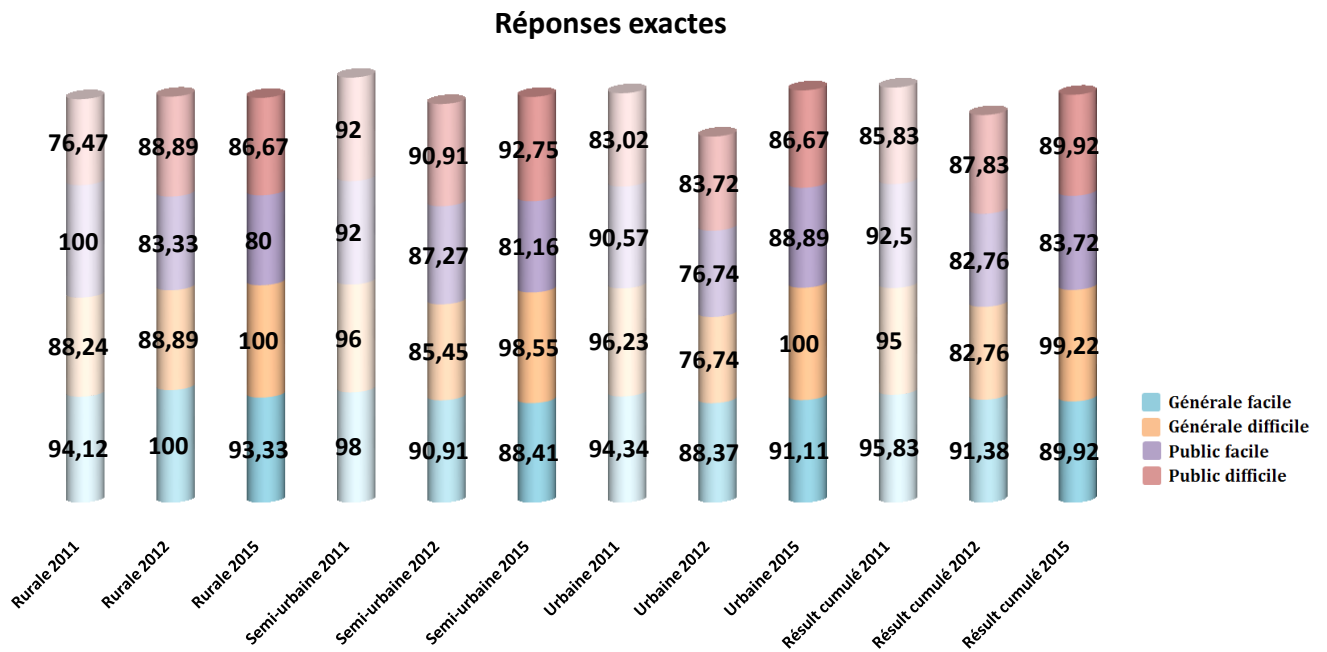
Source : IBPT/MATH X

Il ressort du contrôle de la communication d'informations orales dans les bureaux de poste que les taux de réponses correctes aux questions faciles concernant les services publics progresse légèrement par rapport à 2012 mais est en recul par rapport à 2011. Le taux de réponses correctes aux questions difficiles concernant les services publics est de 90%.

En ce qui concerne les questions relatives aux service de base, le taux de réponses correctes est de 90% pour les questions faciles et de 99% pour les questions difficiles.

Les résultats du contrôle sont ventilés ci-dessous en fonction des trois zones.

Graphique 8 : réponses correctes en fonction des zones géographiques



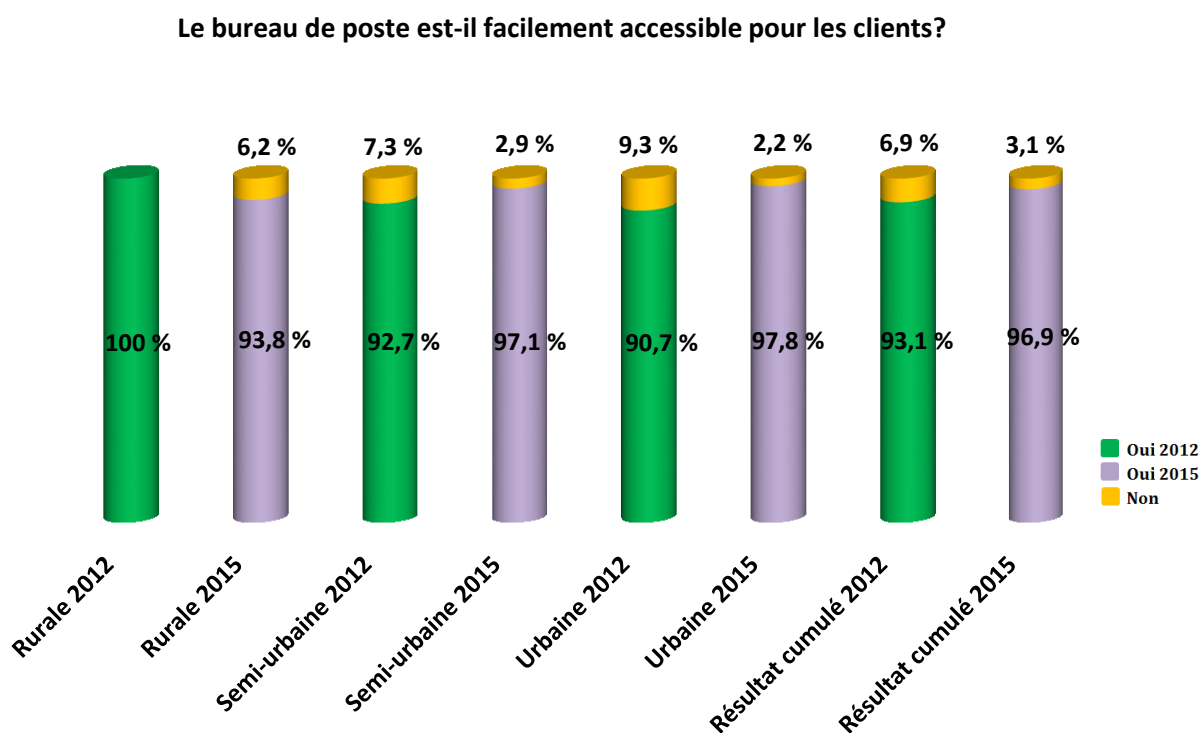
Il en ressort que les bureaux de poste en zone semi-urbaine apportent le moins de réponses correctes aux questions générales alors que les bureaux de poste situés en zone rurale sont moins performants sur les questions de services publics.

### 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.

Graphique 9 : accessibilité des bureaux de poste pour la clientèle



97% des bureaux de poste contrôlés sont considérés comme facilement accessibles.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

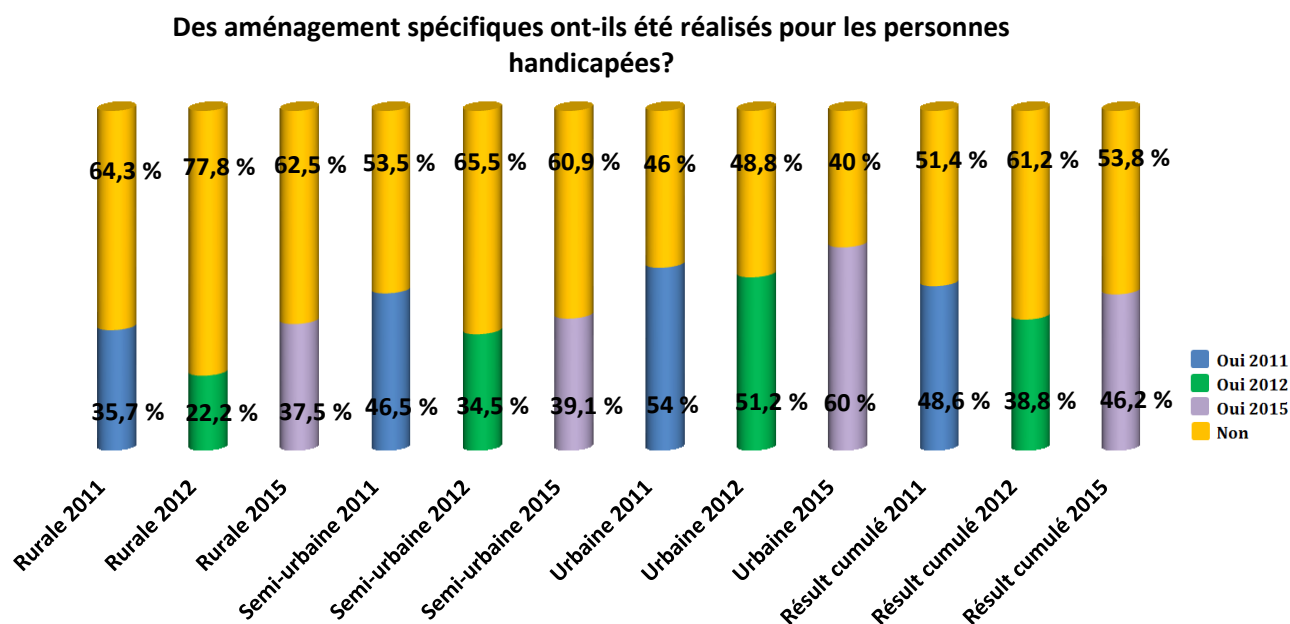
#### 6.1.3.3.2. L'accessibilité pour les personnes handicapées

L'IBPT contrôle également si bpost respecte la disposition légale<sup>42</sup> selon laquelle bpost "s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides" comme prévu dans le contrat de gestion.

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.

<sup>42</sup> Article 19 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 10 : accessibilité des bureaux de poste pour les personnes handicapées



Source : IBPT/MATH X

En ce qui concerne l'échantillon de bureaux de poste contrôlés cette année, on constate que les bureaux de poste n'offrent des structures destinées à faciliter l'accès aux personnes handicapées que dans 37,5% des cas en zone rurale, dans 39,1% des cas en zone semi-urbaines et dans 60% des cas en zone urbaine.

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

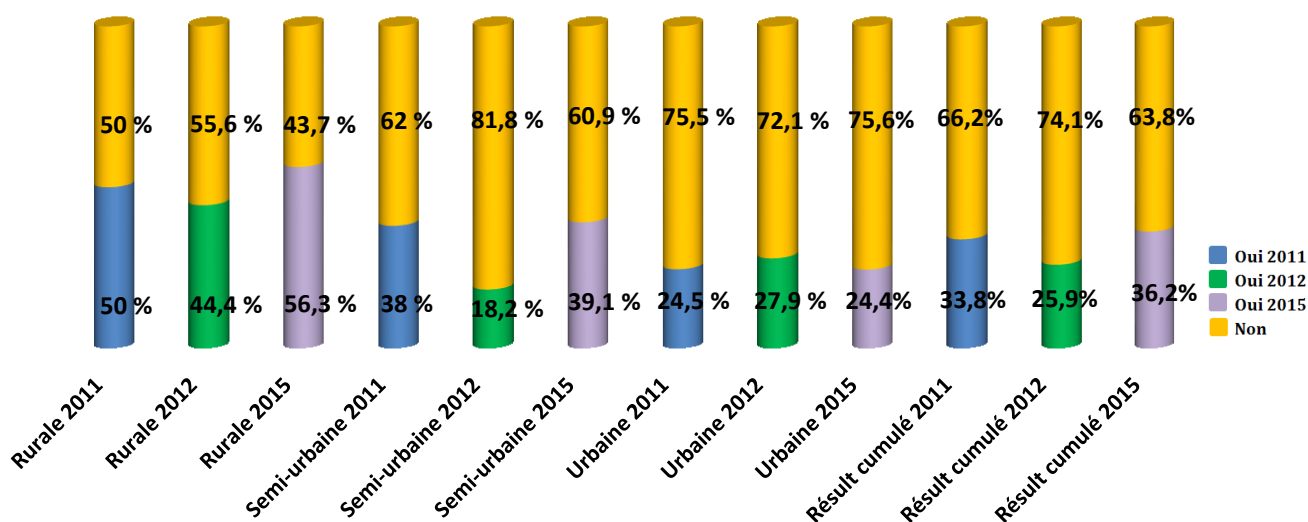
L'IBPT vérifie dans quelle mesure bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau, comme prescrit par le contrat de gestion. Le contrat de gestion ne définit pas ce que l'on entend par heures d'ouverture « en dehors des heures 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 le samedi.

Les résultats de ces contrôles sont présentés ci-dessous.

Graphique 11 : ouverture tardive des bureaux de poste (après 17h)

**Bureaux de poste ouverts en semaine après 17h00 ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard**

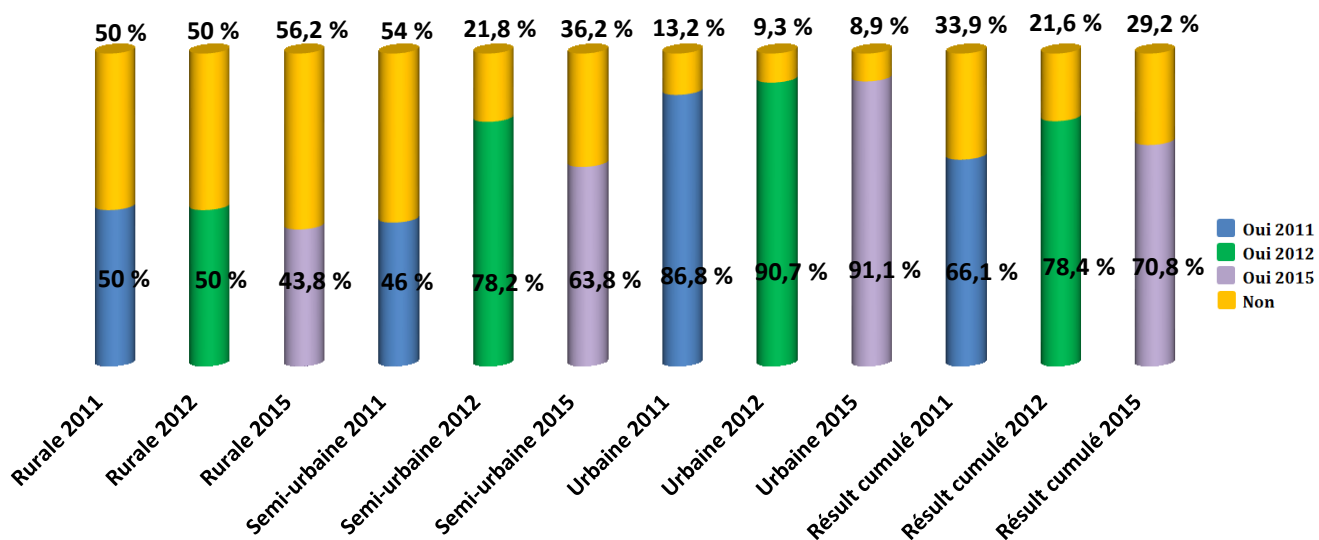


Source : IBPT/MATH-X

Une minorité des bureaux de poste contrôlés (36,2%) sont accessibles en semaine après 17h00.

Graphique 12 : ouverture des bureaux de poste le samedi

**Bureaux de poste ouverts le samedi**

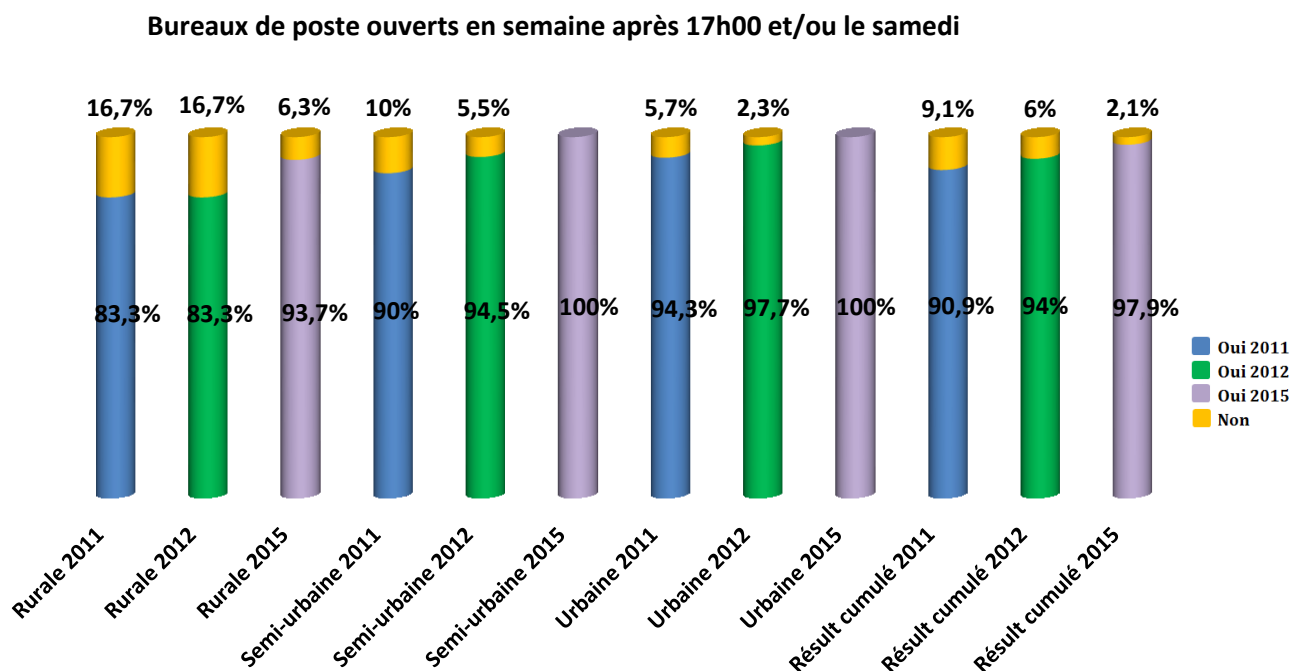


Source : IBPT/MATH-X

Par contre, l'ouverture le samedi est plus répandue, surtout en zone urbaine où on atteint un taux de 91% des bureaux contrôlés.

Le graphique ci-dessous combine les deux critères précédents, à savoir les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou le samedi.

Graphique 13 : ouverture des bureaux de poste en semaine après 17h ou le samedi.



Source : IBPT/MATH X

Il ressort du contrôle de cette année que 97,9% des bureaux de poste sont ouverts le samedi ou en soirée sur l'ensemble de la Belgique.

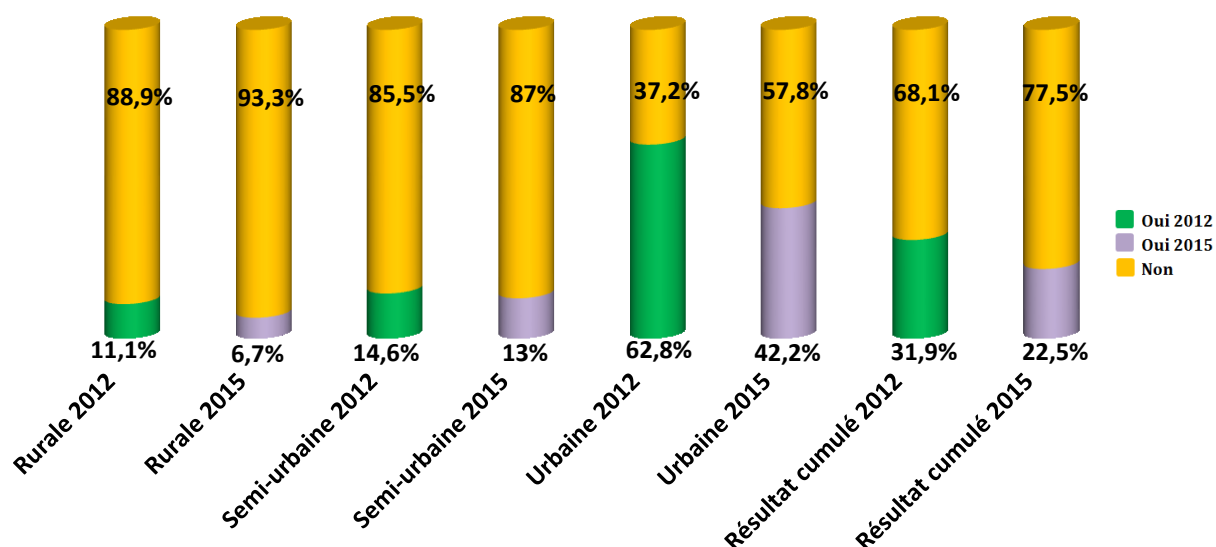
### 6.1.3.5. L'accès aux guichets

#### 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 »).

Graphique 14 : existence d'un système de ticketing

**Le bureau de poste utilise-t-il un système de numéros pour déterminer l'ordre de passage?**



Source : IBPT/MATH X

Il ressort des résultats que le ticketing reste peu utilisé même si on trouve plus d'installation dans les zones urbaines ( 42% des bureaux contrôlés).

L'enquête révèle que, lorsque le système est présent dans le bureau de poste contrôlé, il est utilisé dans 90% des cas.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

#### 6.1.3.5.2. La proportion de guichets ouverts<sup>43</sup>

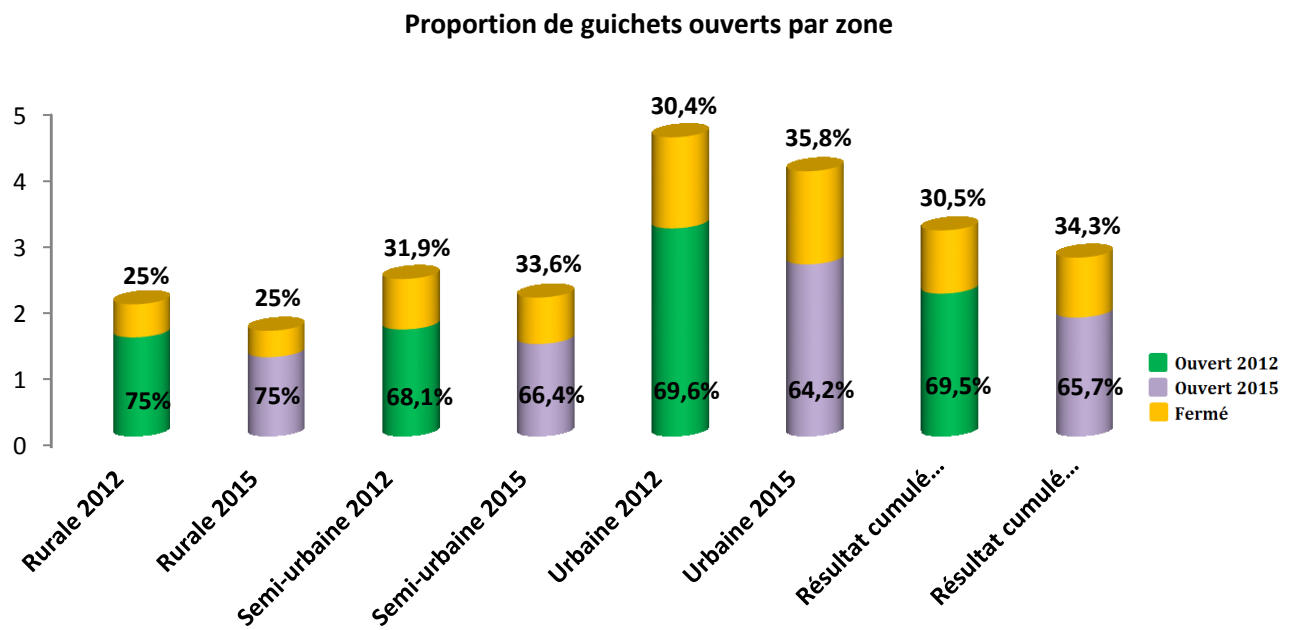
Sur base des données recueillies par l'enquête, l'IBPT calcule la proportion moyenne de guichets ouverts dans les bureaux de poste de chacune des trois zones géographiques. Les résultats sont repris dans le tableau et le graphique ci-dessous.

Tableau 5 : nombre moyen de guichets et nombre moyen de guichets ouverts

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Résultat cumulé
Nombre moyen de guichets	1,6	2,1	4	2,7
Nombre moyen de guichets ouverts	1,2	1,4	2,6	1,8
Taux d'ouverture	85%	67%	65%	67%

<sup>43</sup> Le nombre de guichets ouverts varie en fonction de l'heure et de l'affluence dans les bureaux de postes.

Graphique 15 : proportion de guichets ouverts par zone



Source : IBPT/MATH X

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 65,7% en moyenne sont ouverts.

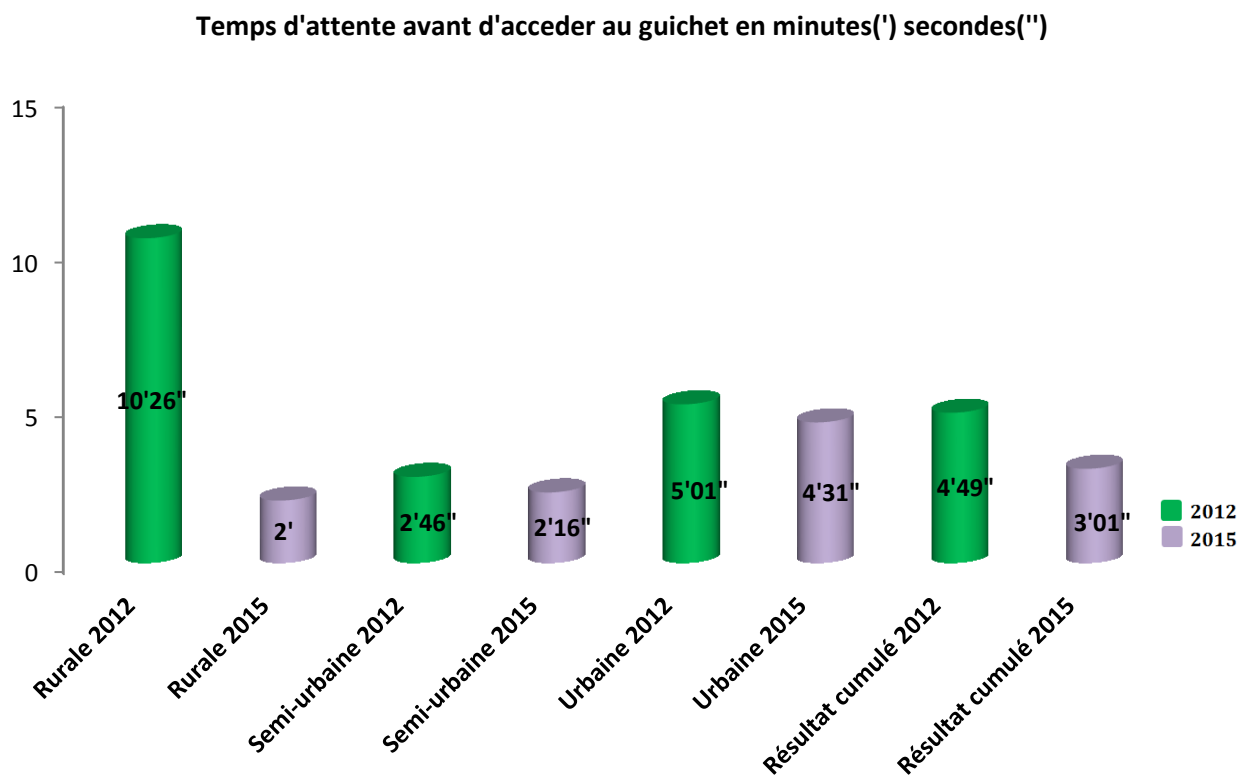
Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

### 6.1.3.5.3. Le temps d'attente avant d'accéder au guichet

Le temps d'attente avant d'accéder au guichet<sup>44</sup> en zones rurales et semi-urbaines est d'environ 2 minutes. Le temps d'attente moyen dans les bureaux urbains est de 5 minutes.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

Graphique 16 : file d'attente



Source : IBPT/MATH X

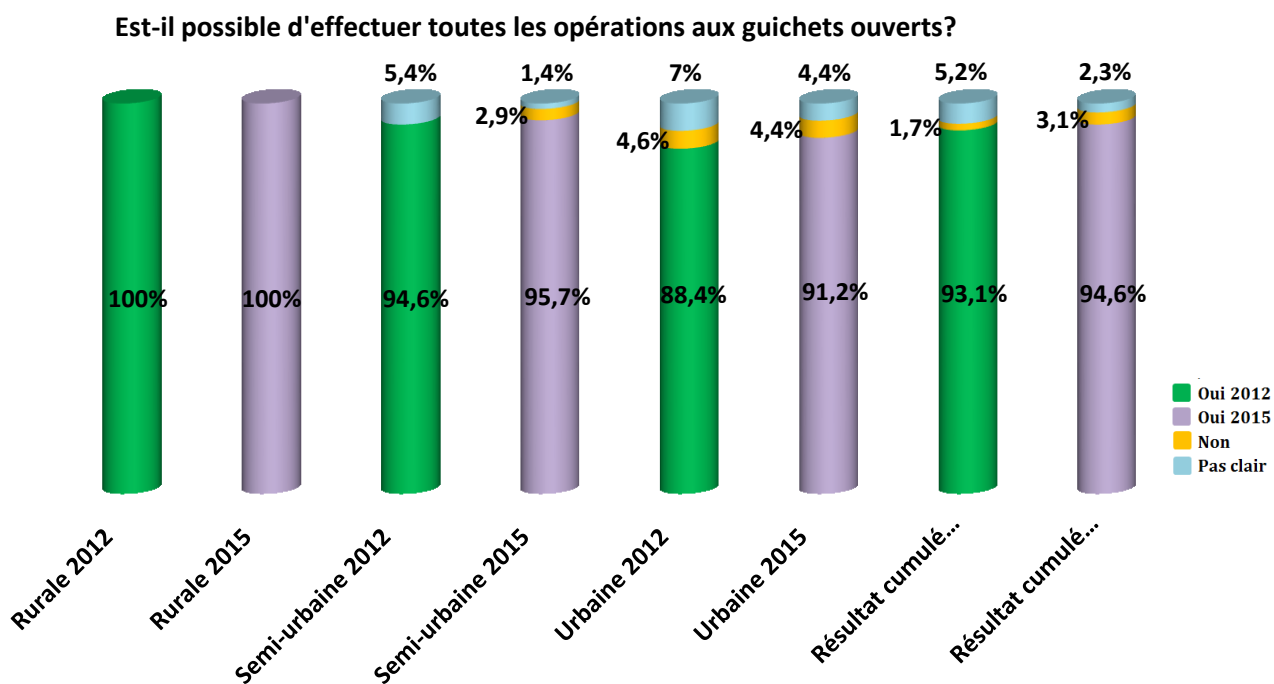
Le temps d'attente moyen au guichet correspond à ce qui est prescrit dans le contrat de gestion.

<sup>44</sup> Le 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.

Graphique 17 : possibilité d'effectuer toutes les opérations aux guichets ouverts



Source : IBPT/MATH X

Il s'avère que cela était possible dans 100% des bureaux ruraux et, plus généralement, dans 94,5% des bureaux du territoire.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

## 6.2. Contrôle des Points Poste

### 6.2.1. L'échantillon

Les Points Poste sont répartis comme suit dans le pays.

Tableau 6 : répartition des Points Poste<sup>45</sup>

Provinces	Nombre
Anvers	79
Brabant Flamand	42
Brabant Wallon	21
Flandre occidentale	74
Flandre orientale	78
Hainaut	110
Liège	75
Limbourg	43
Luxembourg	10
Namur	37
Région de Bruxelles Capitale	97
<b>TOTAL</b>	<b>666</b>

Source : bpost

Sur la base des données relatives à la population<sup>46</sup> provenant du SPF Économie, l'IBPT a réparti les 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques pertinentes<sup>47</sup>: 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 2859<sup>48</sup>. Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon pour les trois zones géographiques.

Concrètement, cela signifie que l'IBPT a contrôlé 111 Points Poste sur le terrain.

---

<sup>45</sup> Données provenant de bpost concernant l'année 2014, fournies en mai 2015.

<sup>46</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

<sup>47</sup> Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup> et les zones urbaines plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

<sup>48</sup> Norme ISO 2859 : "Sampling procedures for inspection".

Tableau 7 : la taille des échantillons des Points Poste<sup>49</sup>

Taille des échantillons des Points Poste (PP)									
Type	Région	Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		TOTAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Point Poste (PP)	Flandre	5	2	116	21	195	30	316	53
	Wallonie	16	5	84	14	153	21	253	40
	Bruxelles					97	18	97	18
<b>TOTAL PP</b>		<b>21</b>	<b>7</b>	<b>200</b>	<b>35</b>	<b>445</b>	<b>69</b>	<b>666</b>	<b>111</b>

Symboles : \*N = Nombre total et \*\*n = Echantillon  
Source : 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 et de l'affichage de l'heure de la dernière levée.

#### 6.2.2.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales<sup>50</sup> 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

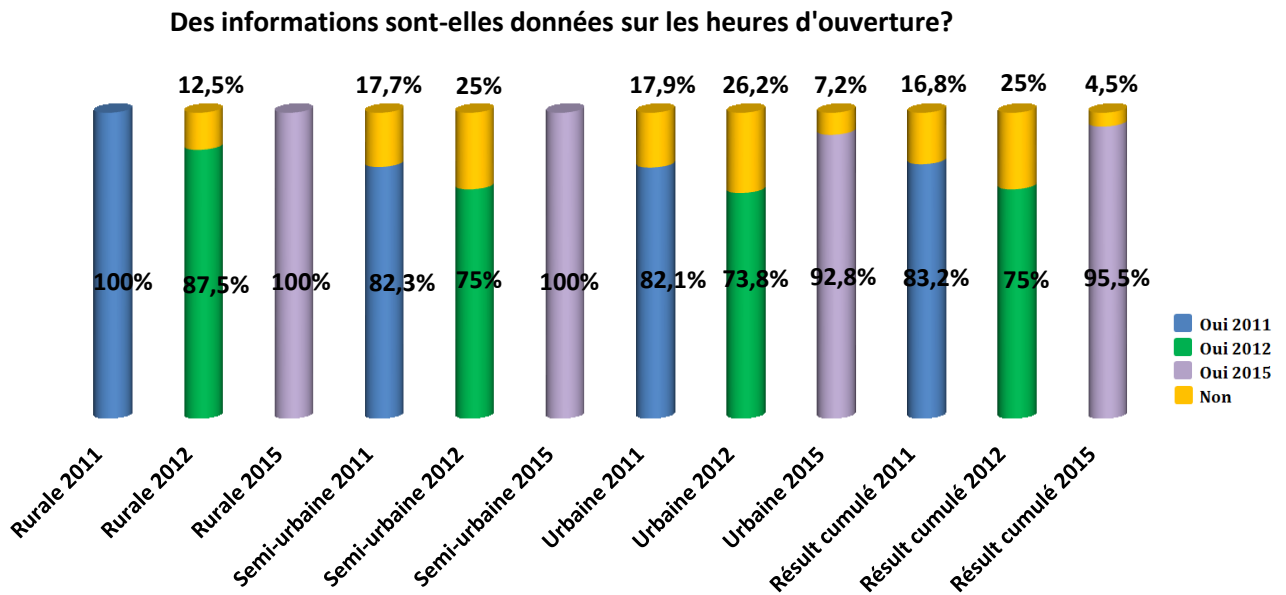


Source : IBPT

<sup>49</sup> Taille des échantillons réalisés par Math X pour le compte de l'IBPT.

<sup>50</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 et article 53 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

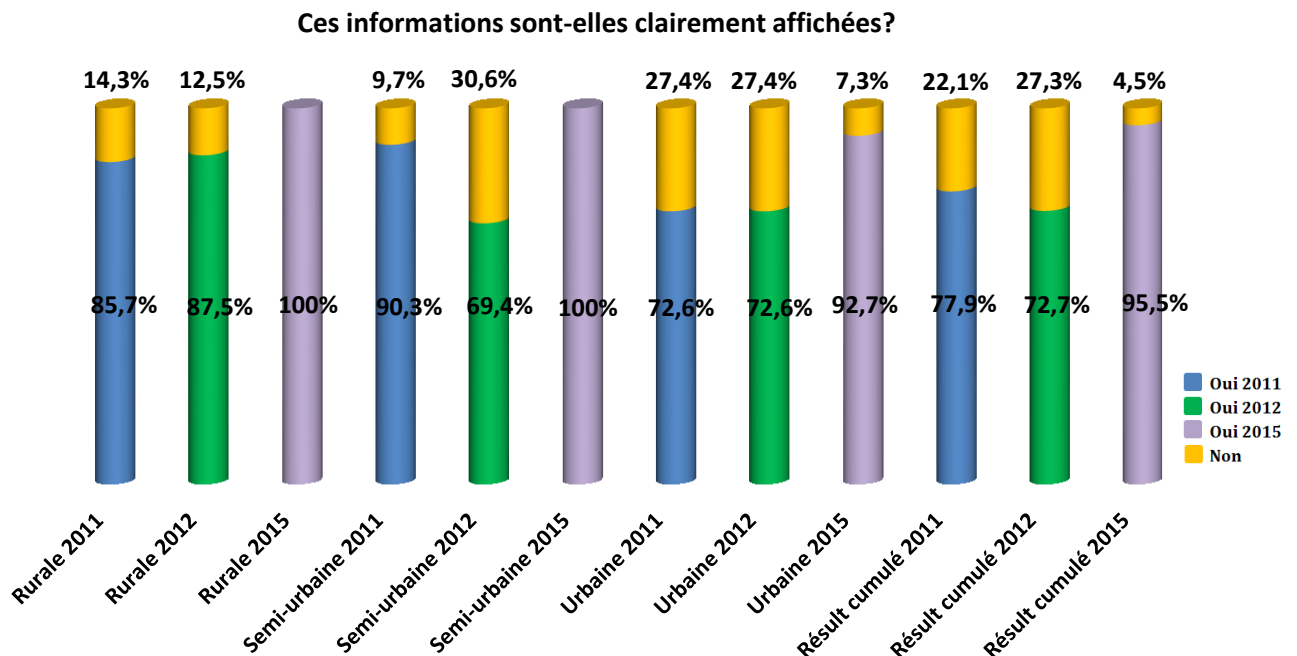
Graphique 18 : affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du Point Poste



Source : IBPT/MATH X

Il ressort du contrôle réalisé par l'IBPT que 95,5% des Points Poste contrôlés affichent l'information. A noter que les Points Poste situés en zones rurales et semi-urbaines affichent tous les heures d'ouverture.

Graphique 19 : lisibilité des heures d'ouverture à l'extérieur du Point Poste

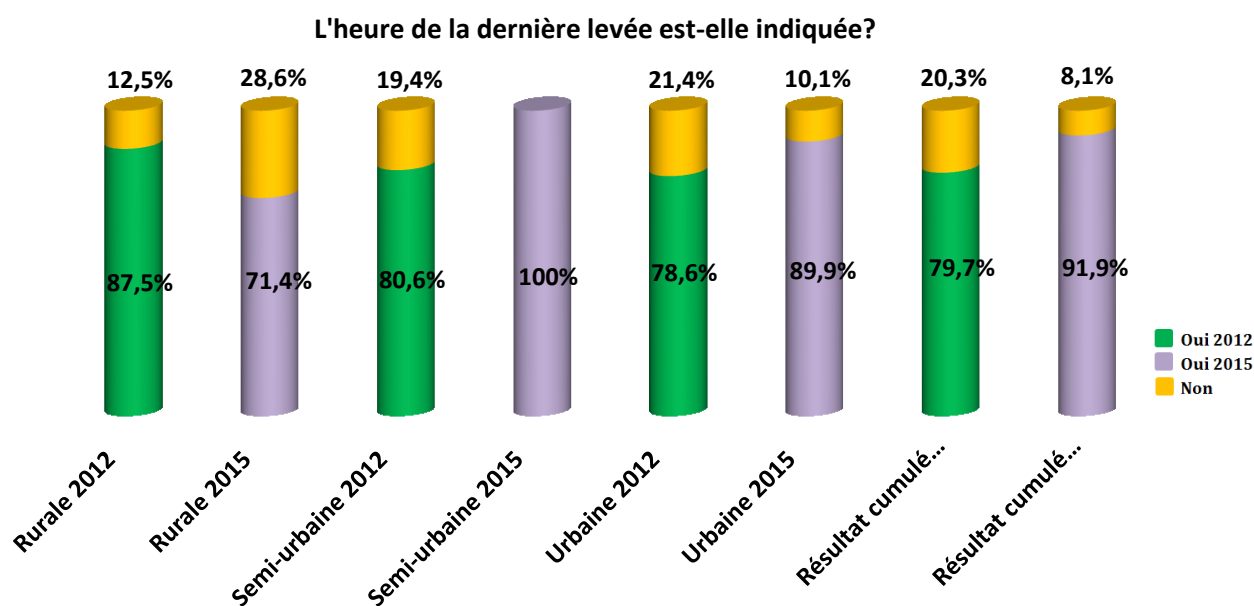


Source : IBPT/MATH X

Le contrôle montre que tous les Points Poste qui affichent leurs heures d'ouverture veillent à ce que les informations soient clairement indiquées.

#### 6.2.2.1.2. Affichage de l'heure de la dernière levée

Graphique 20 : affichage de l'heure de la dernière levée



Source : IBPT/MATH X

Les vérifications organisées cette année indiquent que 71% des Points Poste contrôlés situés en zone rurale mentionnent l'heure de la dernière levée. C'est aussi le cas pour 90% des Points Poste situés en zone urbaine et pour tous les Points Poste en zone semi-urbaine.

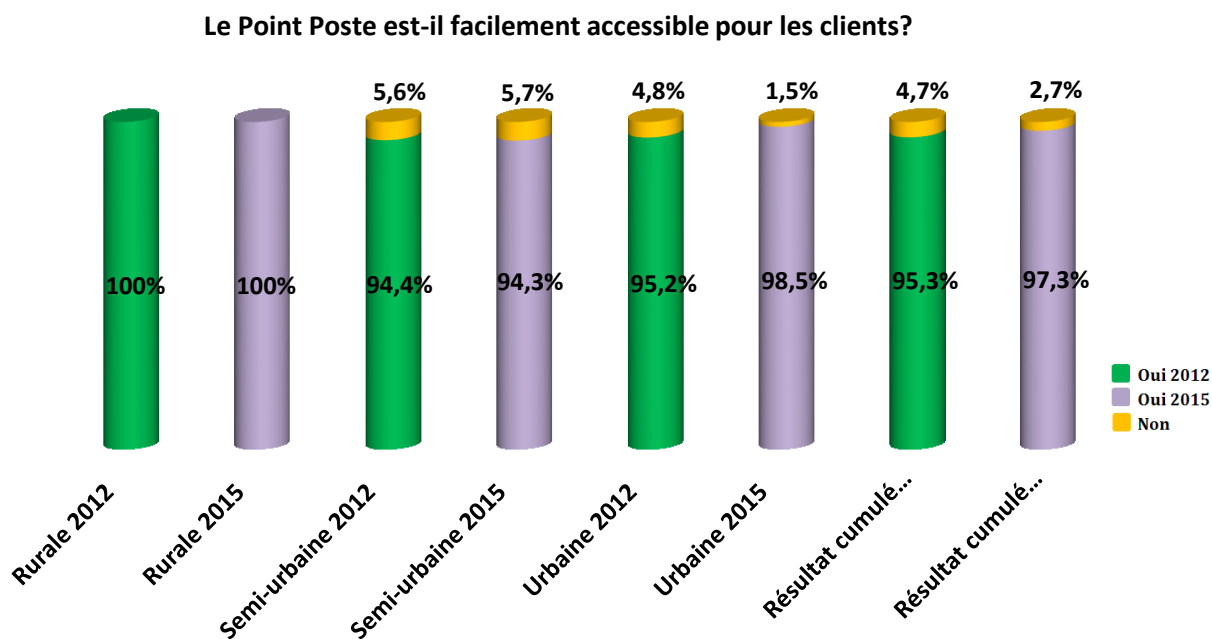
Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

## 6.2.2.2. L'accessibilité aux Points Poste

### 6.2.2.2.1. La facilité d'accès aux Points Poste

La facilité d'accès générale des Points Poste a été contrôlée.

Graphique 21 : accessibilité des Points Poste pour les clients



Source : IBPT/MATH X

Il s'avère que, comme c'est le cas pour les bureaux de poste, les Points Poste sont très souvent considérés comme étant faciles d'accès.

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

### 6.2.2.2.2. L'accès pour les personnes handicapées

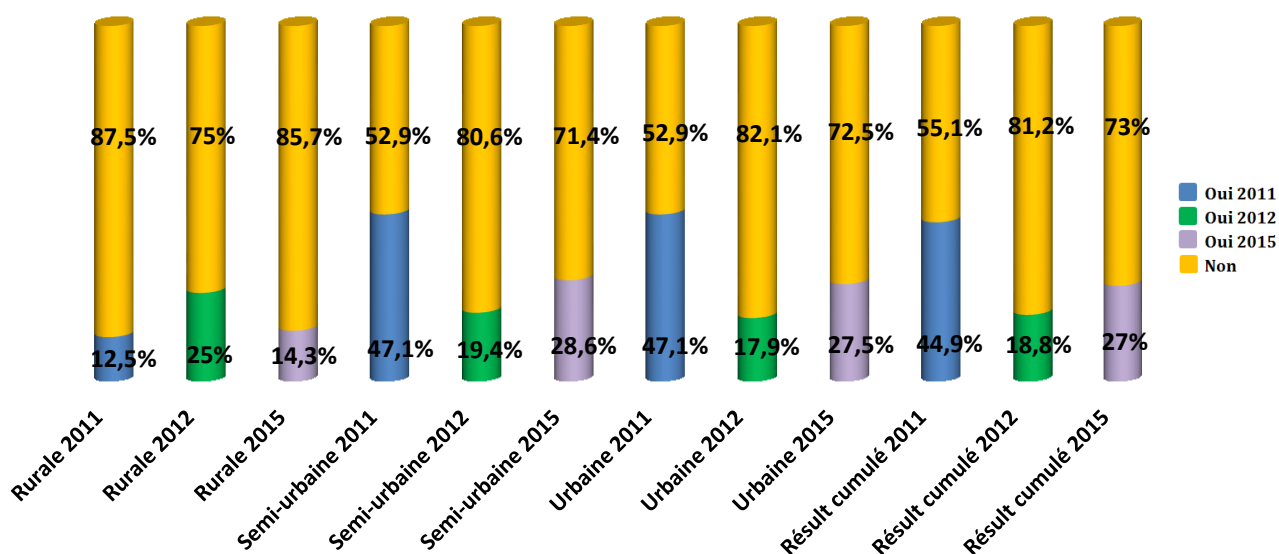
L'IBPT contrôle si bpost respecte les dispositions légales<sup>51</sup> selon lesquelles bpost doit veiller à ce que l'accessibilité des personnes à mobilité réduite soit un critère important dans la sélection des partenaires pour l'exploitation d'un magasin postal et participer au cofinancement des travaux liés à l'amélioration de cette accessibilité.

On vérifie donc l'existence d'éléments structurels visibles pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Le graphique ci-dessous montre les résultats des contrôles effectués par l'IBPT, à savoir dans combien de Points Poste des adaptations structurelles ont été réalisées pour augmenter l'accessibilité aux personnes handicapées.

<sup>51</sup> Article 19 du Cinquième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 22 : accessibilité des Points Poste pour les personnes handicapées

**Des aménagements spécifiques ont-ils été réalisés pour les personnes handicapées?**



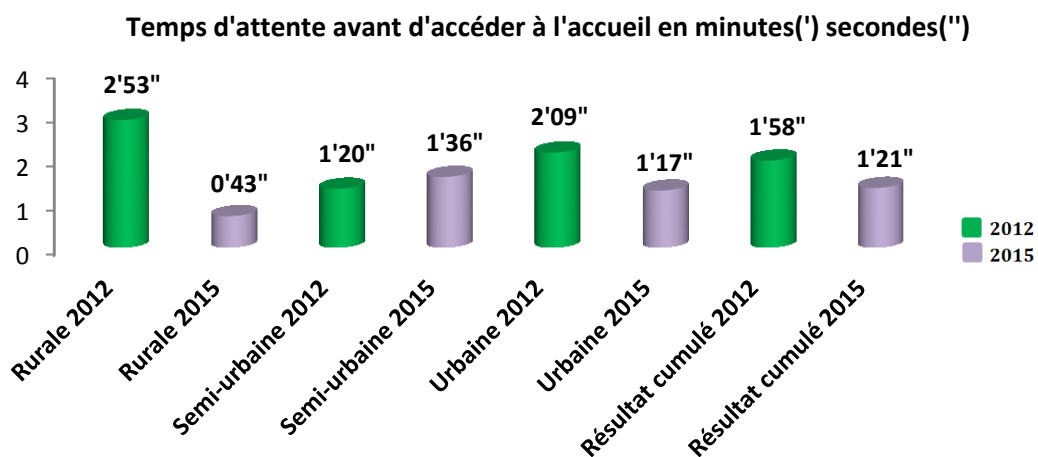
Source : IBPT/MATH X

Lors du contrôle entrepris cette année, seuls 14 % de Points Poste situés en zone rurale avaient été aménagés, 28,5% en zone semi-urbaine et 27,5% en zone urbaine.

Etant donné que l'échantillon des Points Poste contrôlés n'est pas le même chaque année, il est impossible de tirer des conclusions de la comparaison des résultats.

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

Graphique 23 : temps d'attente avant d'accéder à l'accueil du Point Poste



Source : IBPT/MATH X

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

Ce paramètre n'avait pas été mesuré en 2011.

### 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 des contrôles précédents même si cette comparaison ne permet pas de tirer des conclusions probantes étant donné que l'échantillon des bureaux de poste et des Points Poste contrôlés a été différent à chaque fois.

En règle générale, bpost respecte ses obligations légales dans les bureaux de poste. L'affichage des heures d'ouverture et de l'heure de la dernière levée de la boîte aux lettres est bien respecté et il est presque toujours possible de se procurer une brochure reprenant les tarifs ou les conditions pour effectuer un changement d'adresse. Cependant, un manquement grave a été constaté en ce qui concerne les affiches relatives aux tarifs en vigueur en 2015. La qualité de la communication d'informations orales peut être qualifiée de satisfaisante mais pourrait encore être améliorée.

L'analyse portait également sur plusieurs éléments qui ne relèvent pas d'obligations légales. Dans ce cadre, l'IBPT a constaté que presque tous les bureaux de poste sont accessibles en dehors des heures de bureaux, soit le samedi, soit après 17h00. Il est pratiquement toujours possible d'effectuer toutes les opérations aux guichets ouverts et le temps d'attente avant d'accéder au guichet est en moyenne inférieur à 5 minutes. Par ailleurs, 97% des bureaux de poste contrôlés sont jugés faciles d'accès mais seuls 60 des 130 bureaux contrôlés disposent des aménagements nécessaires à un accès adapté pour les personnes handicapées.

Dans les Points Poste contrôlés, l'affichage des heures d'ouverture est globalement bien respecté. La facilité d'accès a été jugée très bonne en règle générale même si elle reste un souci pour les personnes handicapées puisque 81 Points Poste sur les 111 visités lors de ce contrôle ne leur permettent pas d'y accéder facilement. Le temps d'attente moyen avant de pouvoir accéder à l'accueil des Points Poste contrôlés est inférieur à 2 minutes, ce qui représente un très bon résultat.

Au vu des résultats des contrôles sur le terrain, l'IBPT insiste sur l'importance de la formation du personnel afin de pouvoir répondre correctement aux questions de la clientèle et sur l'obligation légale d'afficher les tarifs en vigueur dans les bureaux de poste.

## 7. TRANSPOSITION EN CARTES GÉOGRAPHIQUES DES DONNÉES DE BPOST CONCERNANT LE RÉSEAU DE COURRIER ET LE RÉSEAU RETAIL

### 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 bpost<sup>52</sup>, 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<sup>53</sup>.

### 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 2014. 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 superficie<sup>54</sup>.

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 en mai 2015 pour ce qui concerne les points de service postal et en mars 2014 pour les boîtes postales. En outre, l'IBPT a utilisé les données<sup>55</sup> du SPF Économie concernant la surface et la densité de population par commune ou ville.

---

<sup>52</sup> Données de bpost de mai 2015 concernant les bureaux de poste et les Points Poste.

<sup>53</sup> Données de bpost de mars 2014 pour les boîtes aux lettres rouges.

<sup>54</sup> Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

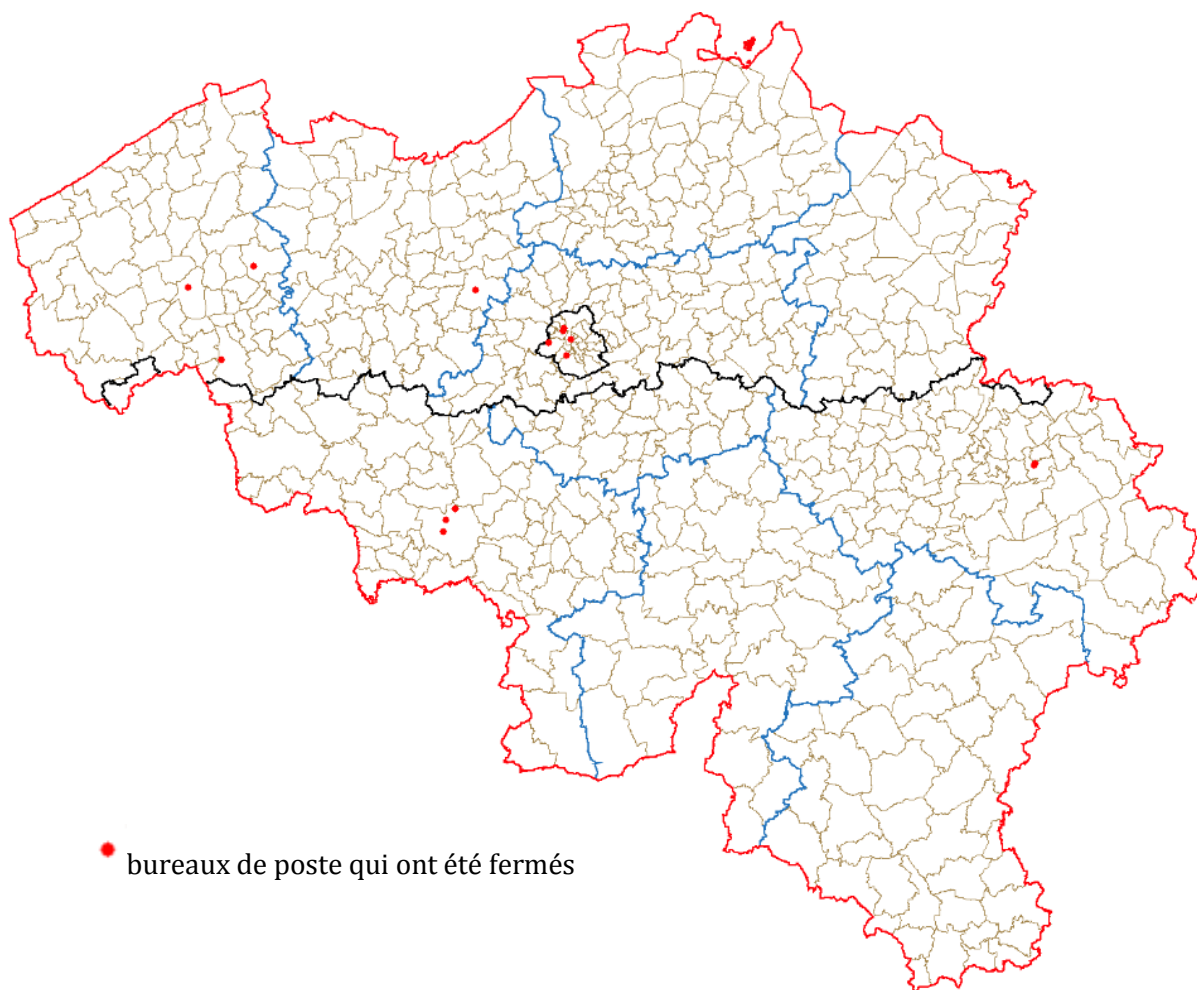
<sup>55</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

## 7.2.1. Cartes des variations entre 2011 et 2014 concernant les bureaux de poste et les Points Poste et entre 2011 et 2013 concernant les boîtes aux lettres rouges.

### 7.2.1.1. Variations concernant les bureaux de poste

Entre 2011 et 2014, 2% des bureaux de poste belges ont été fermés, ce qui représente 14 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.

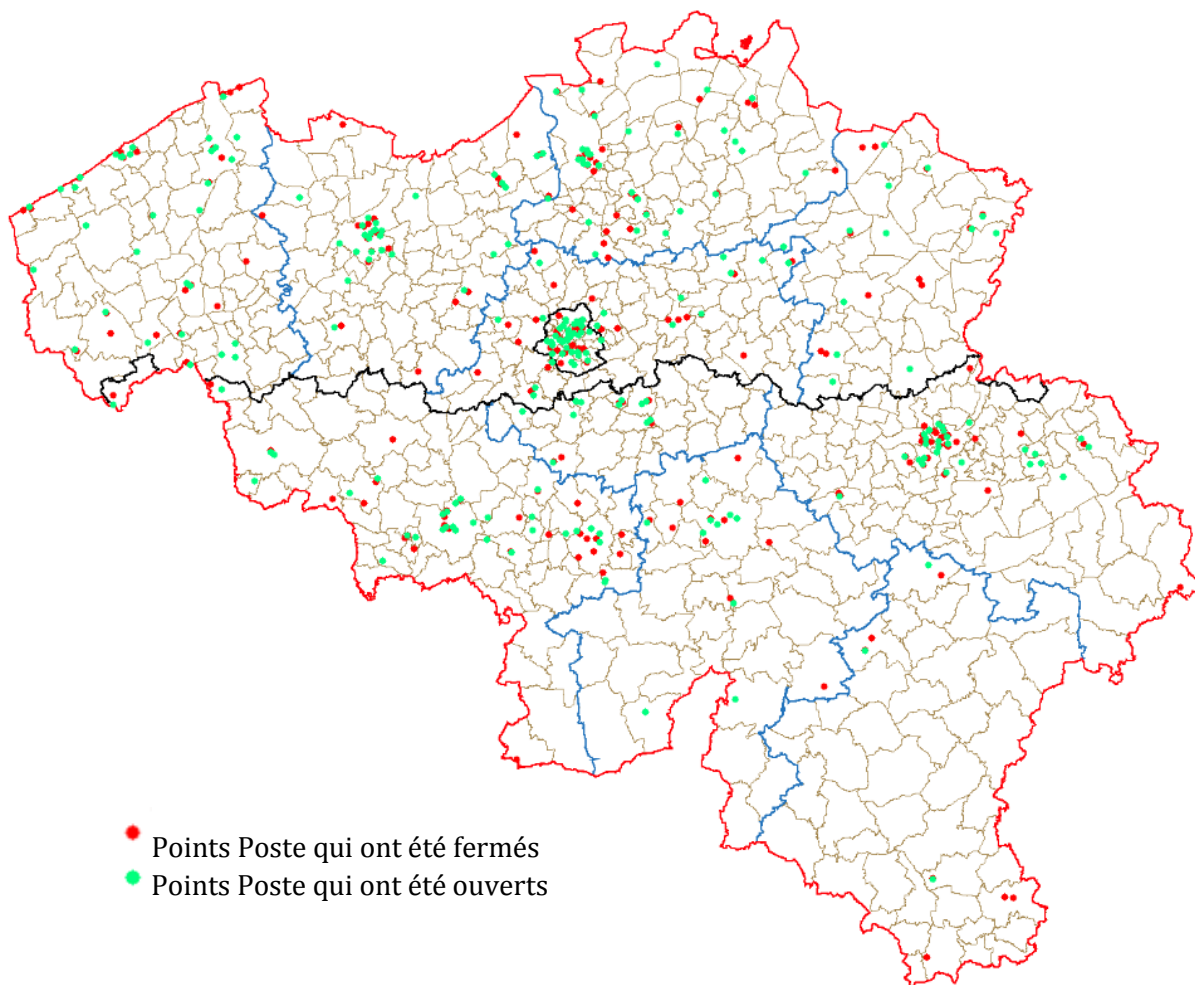
Carte 1 : localisation des bureaux de poste fermés entre 2011 et 2014



### 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 6). Au total, on compte 17 Points Poste de moins en 2014 qu'en 2011.

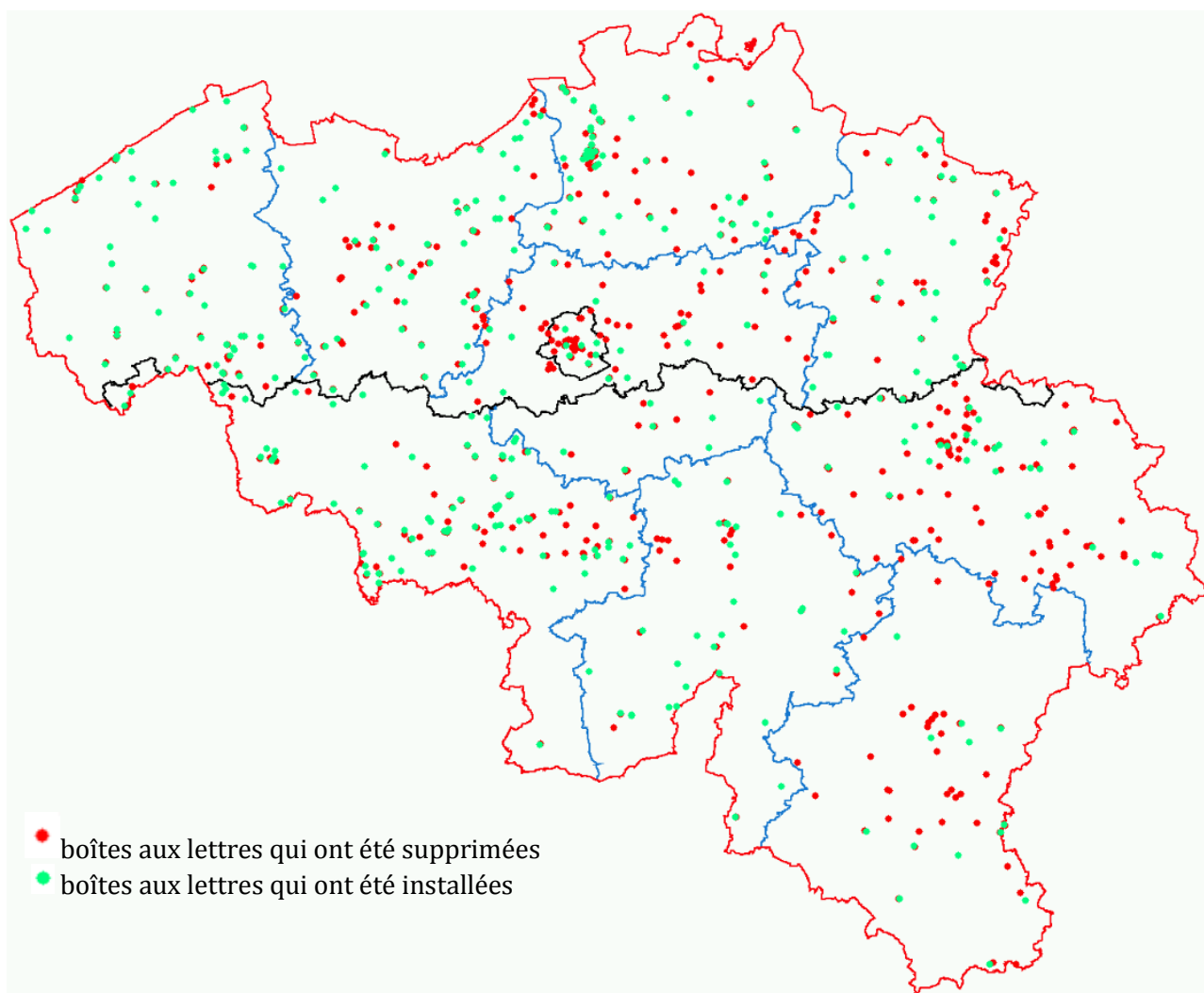
Carte 2 : localisation des Points Poste ouverts ou fermés entre 2011 et 2014



### 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 2013 ce sont 132 boîtes aux lettres en moins qui sont disponibles sur le territoire sur un total de 13187.

Carte 3 : localisation des boîtes aux lettres rouges installées ou supprimées entre 2011 et 2013

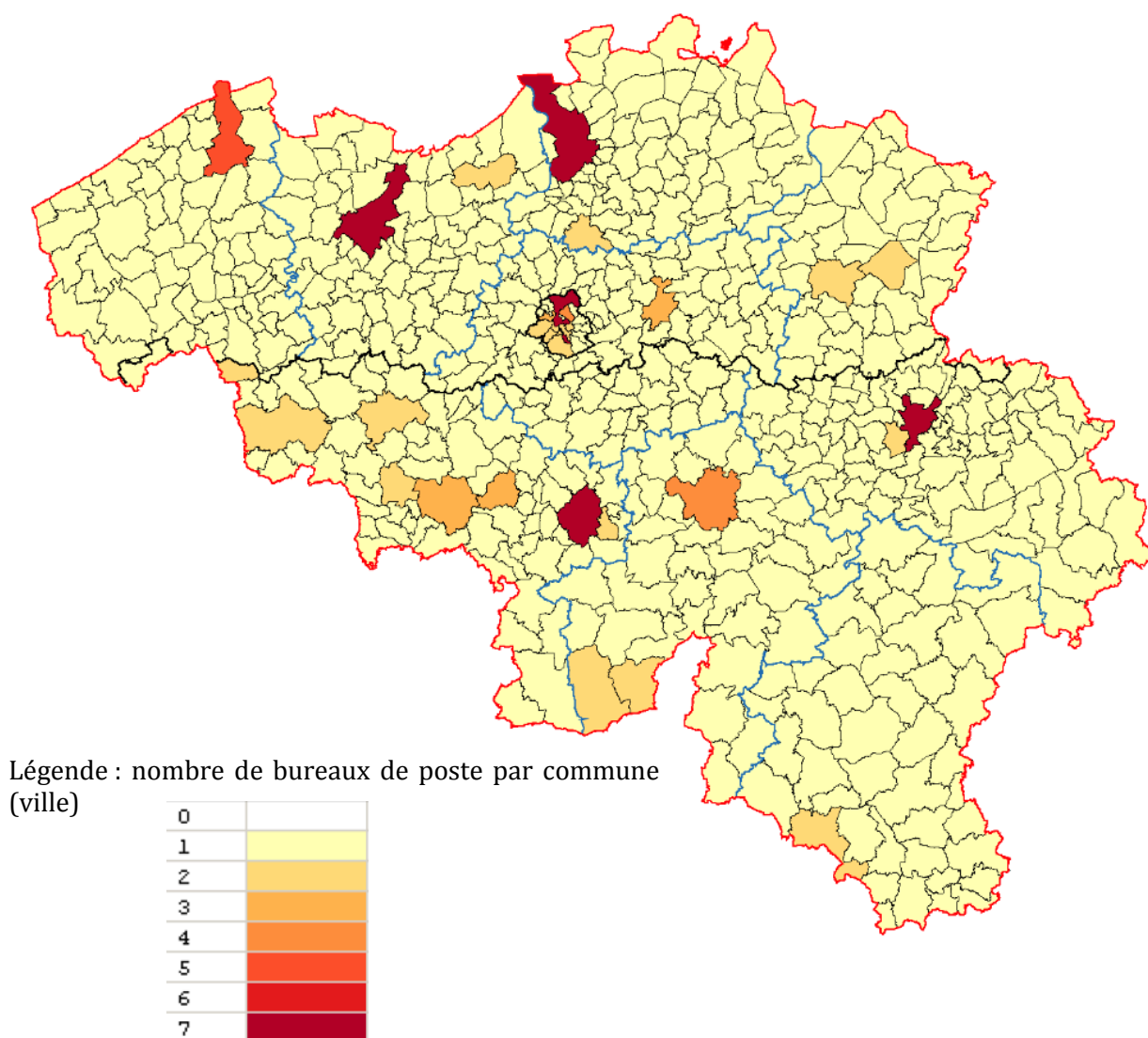


## 7.2.2. Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune

### 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 16 du Cinquième 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 aux dispositions légales 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 2014, bpost comptait au total 668 bureaux de poste.

Carte 4 : bureaux de poste par commune

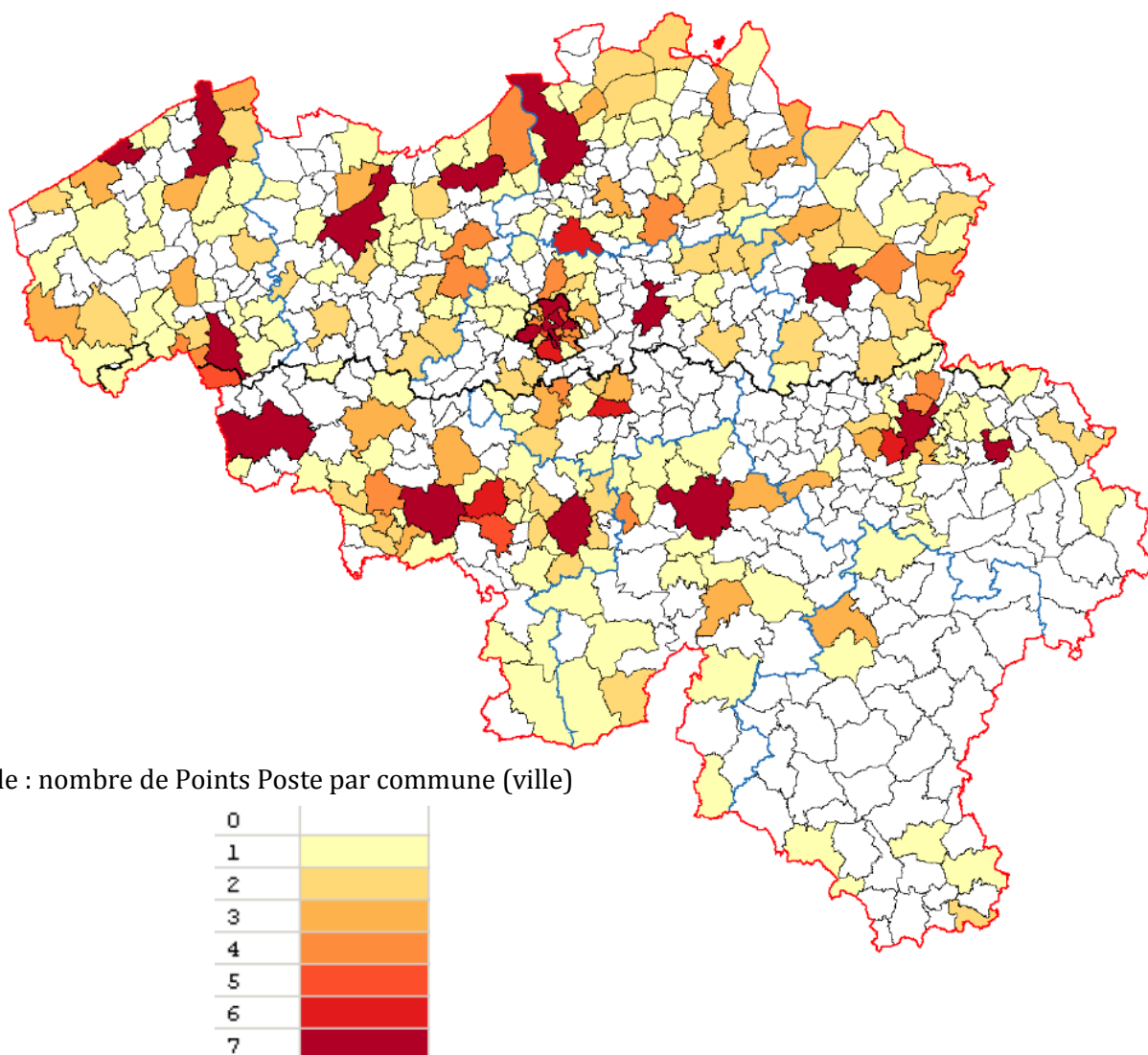


Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mai 2015.

### 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, Louvain, Namur, etc. comptent également 7 Points Poste ou plus. Il n'y a pas de Points Poste dans la plupart des communes rurales. En 2014, bpost comptait au total 666 Points Poste.

Carte 5 : Points Poste par commune

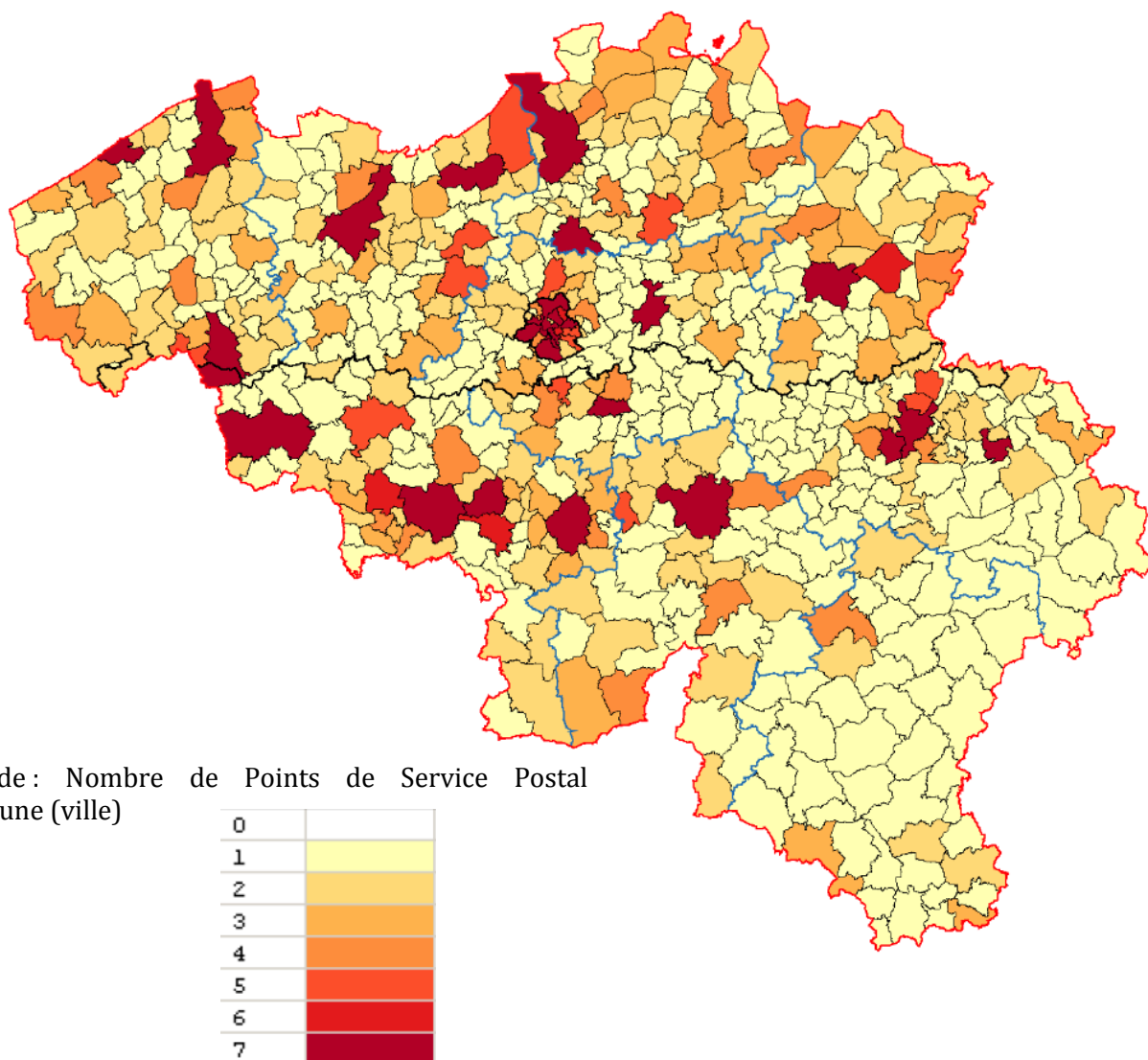


Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mai 2015.

### 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 2014, bpost comptait au total 1334 Points de Service Postal.

Carte 6 : Points de Service Postal par commune



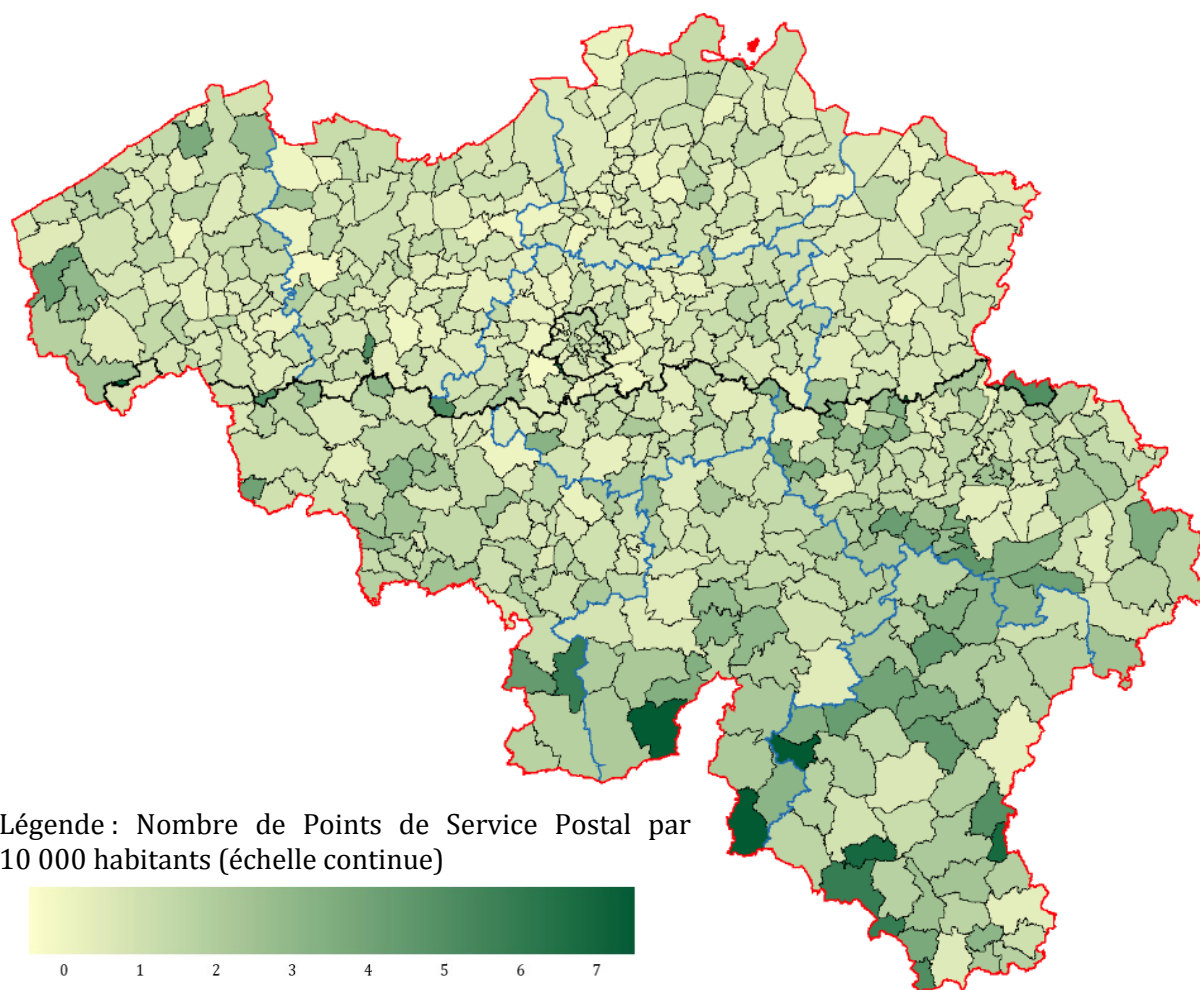
Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mai 2015.

### 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 d'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 Cinquième contrat de gestion, de disposer d'au moins un bureau de poste par commune.

Carte 7 : 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)

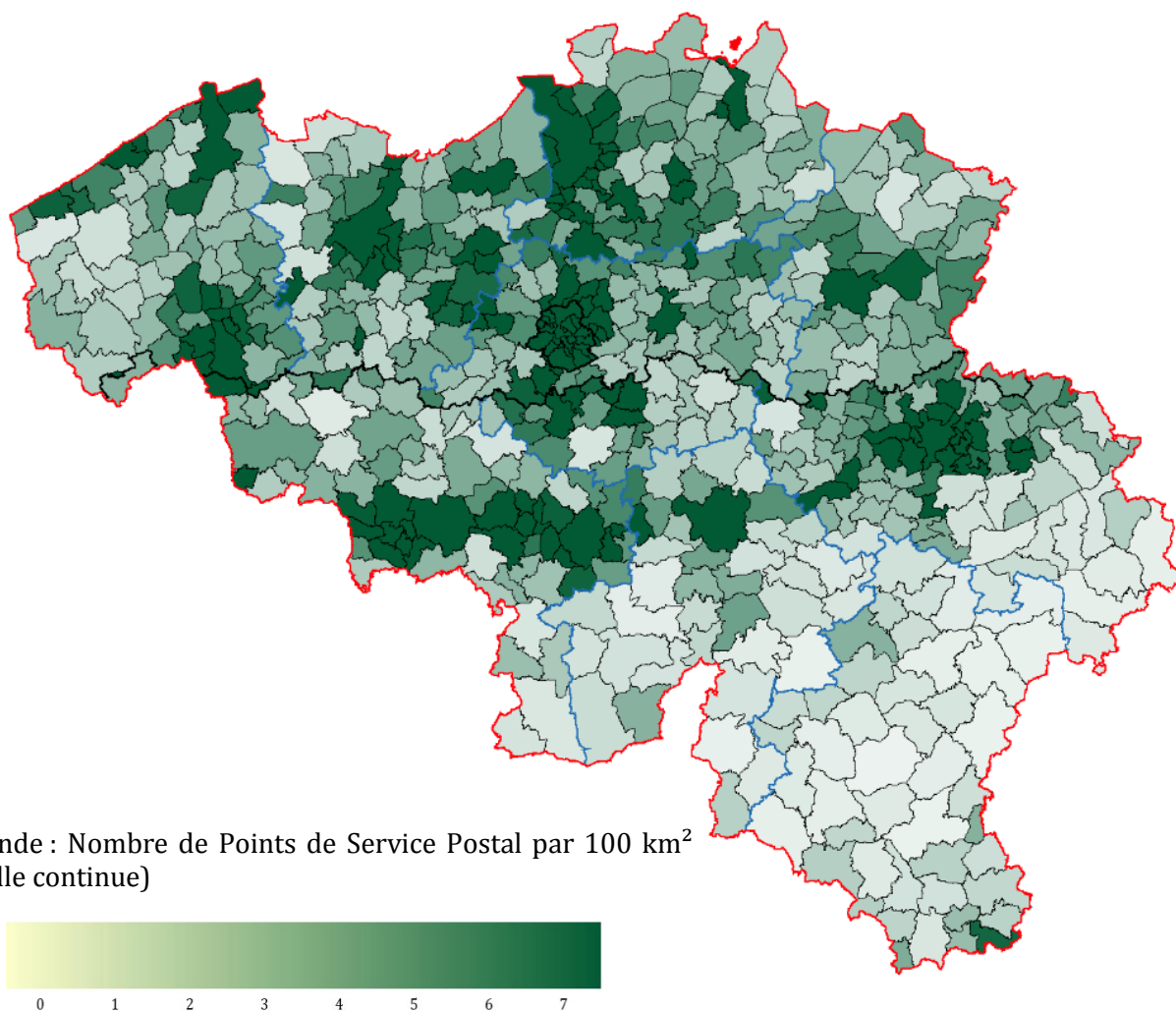


Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mai 2015.

### 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<sup>2</sup> - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par 100 km<sup>2</sup>. Les zones vert clair comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> alors que les zones vert foncé comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>. Les zones rurales comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> alors que les zones urbaines comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>. 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 8 : Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>)



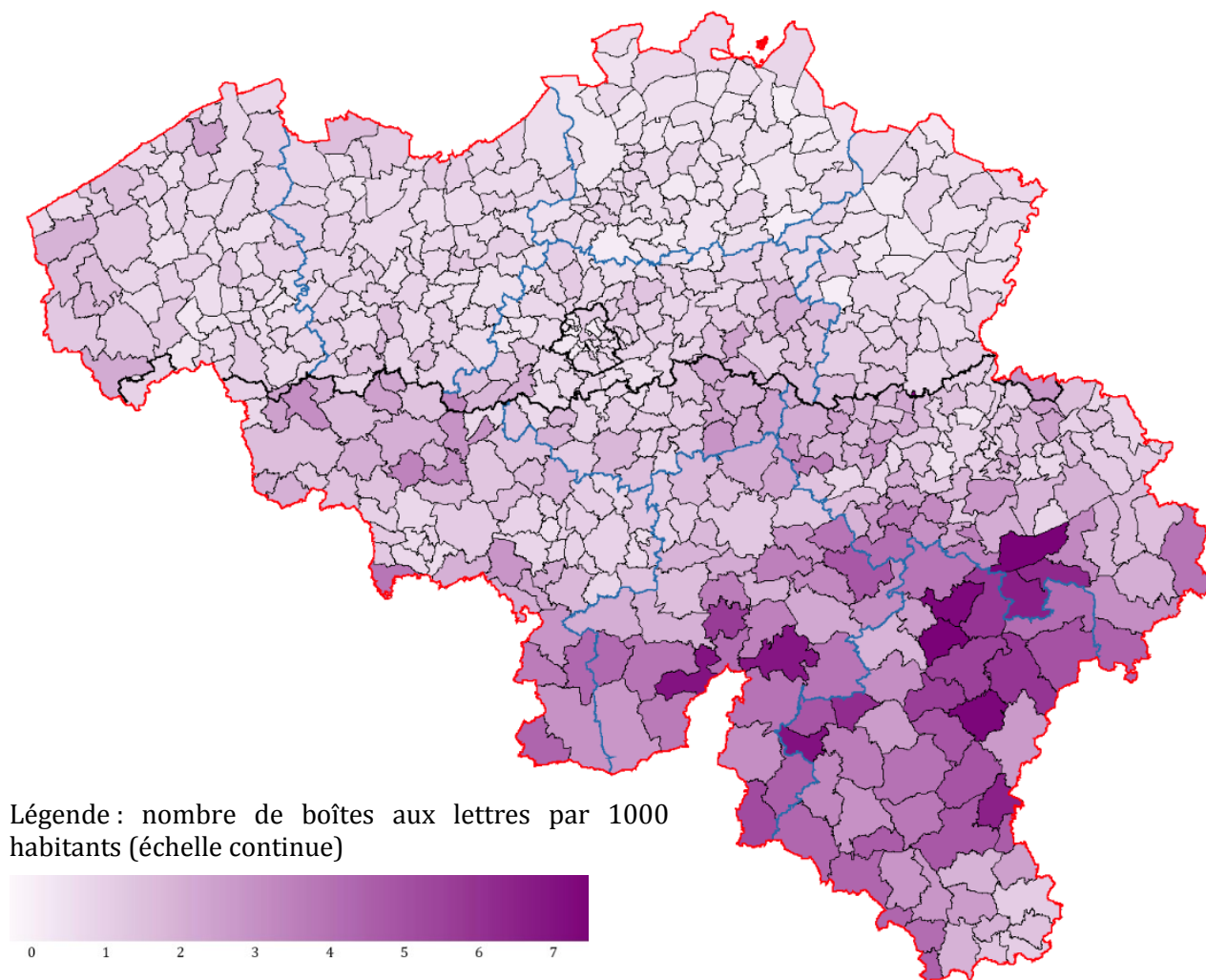
Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mai 2015.

## 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, 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 9 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants)

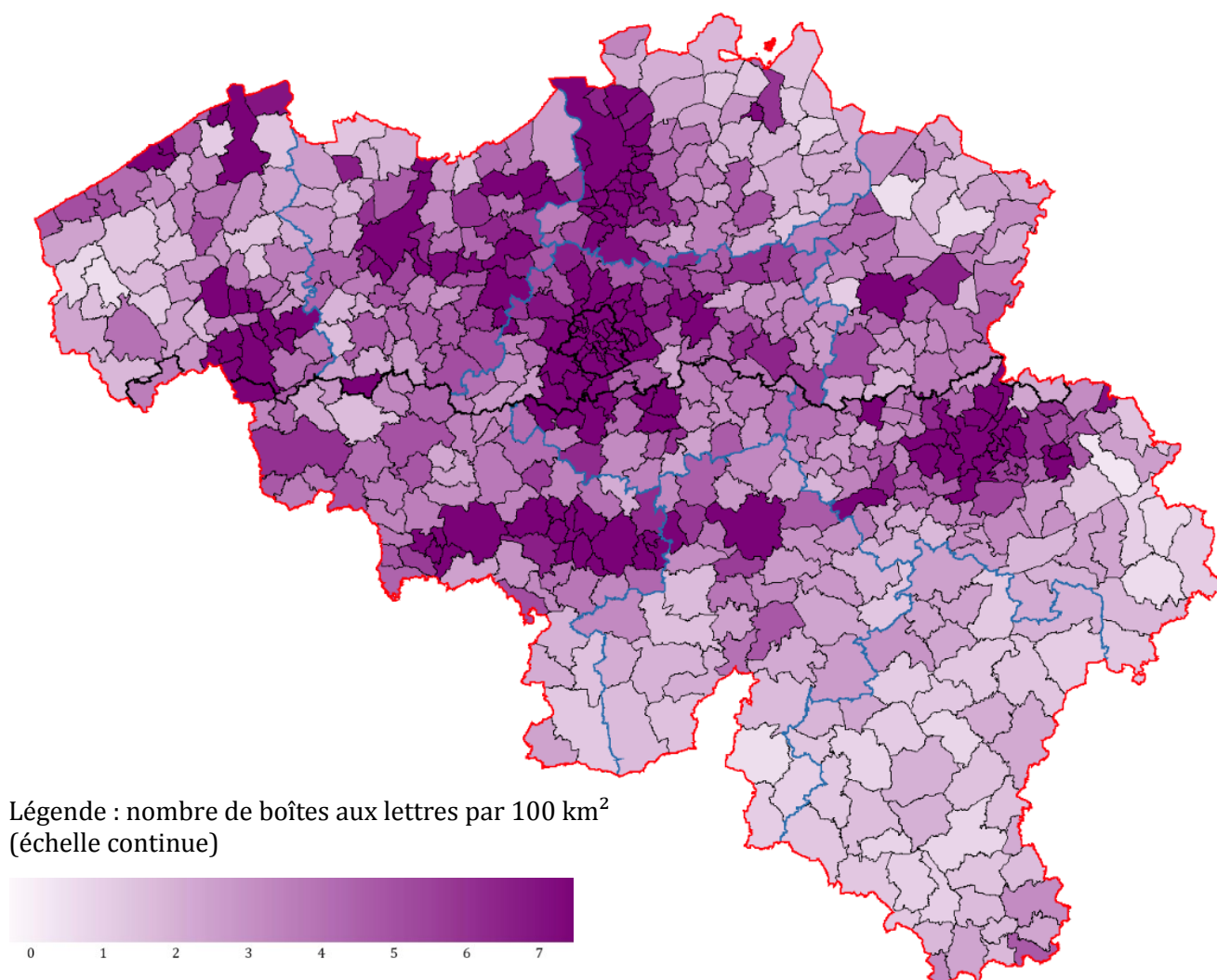


Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mars 2014.

#### 7.2.4.2. Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. Les zones en mauve clair comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> alors que les zones en mauve foncé comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. Les zones rurales comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> alors que les zones urbaines comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. 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 10 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>)



Source: IBPT, sur base des informations communiquées par bpost en mars 2014.

### 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 courrier<sup>56</sup> et le retail<sup>57</sup>.

Les points de service postal sont moins nombreux en 2014 qu'en 2011. Sur cette période, 14 bureaux de poste ont été fermés et aucun n'a été ouvert pendant 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 ne compensent pas le nombre de Points Poste qui ont été fermés. On en compte 17 de moins qu'en 2011. Le nombre de boîtes aux lettres a lui diminué de 132 entre 2011 et 2013.

On peut constater sur la base de la carte 4 que bpost dispose d'au moins un bureau de poste par commune, comme prescrit par la loi<sup>58</sup>.

On peut remarquer 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 2014, bpost comptait au total 1334 Points de Service Postal dont 668 bureaux de poste et 666 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 km<sup>2</sup> se trouvent dans les zones urbaines. Le même phénomène est constaté pour les boîtes aux lettres rouges.

---

<sup>56</sup> 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.

<sup>57</sup> Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost.

<sup>58</sup> Article 16 du Cinquième contrat de gestion.

## 8. CONCLUSION GÉNÉRALE

Depuis l'ouverture complète du marché postal, l'IBPT est chargé à titre facultatif 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. Comme bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge et qu'il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et opérateur chargé d'un certain nombre de services d'intérêt économique général, 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 à nouveau été effectués en 2015 dans différents bureaux de poste et 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 : bpost respecte globalement 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 doit absolument être amélioré. Le contrôle de la communication d'informations orales révèle qu'elles sont en général de bonne qualité.

2° Contrôle des Points Poste : 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 la présence des brochures tarifaires. Par contre, il faut veiller à ce que les affiches reprenant les tarifs soient présentes et visibles. Les résultats atteints pour la communication d'informations orales sont moins bons que pour les bureaux de poste.

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 courrier<sup>59</sup> et le réseau retail<sup>60</sup>. A noter cependant que les points de service postal sont moins nombreux en 2014 qu'en 2011. Sur cette période, 14 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 ne compensent pas toujours le nombre de Points Poste qui ont fermés. On en compte 17 de moins qu'en 2011.

En résumé, sur la base de ce rapport de contrôle, on peut conclure que bpost remplit globalement 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

---

<sup>59</sup> 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

<sup>60</sup> Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost

d'informations et veiller à ce que les obligations en matière d'affichage tarifaire soient bien mieux respectées tant dans les Points Poste que dans les bureaux de poste.

## 9. LEXIQUE

Contrat de gestion :	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. Pour le moment, c'est le Cinquième contrat de gestion qui est 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.
Distribution :	le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.
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.
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.
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.
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 Directive 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 : le service postal universel comprend les prestations suivantes :

- 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.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.

Service public : 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.

Services postaux : 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.

Utilisateur : toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.