

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 14 décembre 2021
concernant**

**le contrôle des délais d'acheminement au cours de
l'année 2020 du courrier égrené intérieur prioritaire, du
courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois
recommandés égrenés intérieurs, des colis égrenés en
service intérieur et du courrier égrené transfrontière
entrant prioritaire**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

1	Objet	3
2	Base légale.....	3
2.1.	Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux	3
2.2.	Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV	3
2.3.	Arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices	4
2.4.	Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel	4
2.5.	Synthèse des exigences de qualité	5
3	Rétroactes.....	6
4	Contrôle des délais d'acheminement	7
4.1.	Le courrier égrené intérieur prioritaire.....	7
4.2.	Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....	9
4.3.	Les envois recommandés égrenés intérieurs.....	10
4.4.	Les colis égrenés en service intérieur	11
4.5.	Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.....	12
5	Constations de l'IBPT	14
6	Décision	15
7	Voies de recours	16

1 Objet

1. La présente décision a pour objet le contrôle des délais d'acheminement, au cours de l'année 2020, des envois suivants relevant du service postal universel distribués par bpost, le prestataire désigné du service postal universel :
 - le courrier égrené intérieur prioritaire ;
 - les envois recommandés égrenés intérieurs ;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire ;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
 - les colis égrenés en service intérieur.

2 Base légale

2.1. Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

2. L'article 13, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après « la loi du 26 janvier 2018 ») prévoit que les normes de qualité visant le prestataire désigné du service postal universel sont déterminées par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut. Conformément à l'article 13, § 1^{er}, ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières. L'article 13, § 1^{er}, dispose également que le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an par l'IBPT¹.
3. L'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 prévoit que le Roi prend, après avis de l'IBPT, les mesures correctrices nécessaires en cas de non-respect de ces normes de qualité.

2.2. Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV

4. En application de l'article 34, 2^o, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par les arrêtés royaux du 19 avril 2014 et du 18 septembre 2017 (ci-après l'« arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV »), le prestataire désigné du service universel veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soit distribué le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau de poste ou de leur enlèvement sur place :
 - au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire est distribué dans un délai de (J+1) et au moins 97 % dans un délai de (J+2), mesuré selon la méthode CEN EN 13850^{2,3} (art. 34, 2^o, a) ;

¹ L'article 13, § 1^{er}, prévoit en outre que le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les renseignements à fournir par le prestataire désigné du service universel afin de permettre le contrôle des normes de qualité.

² CEN EN 13850:2012 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ».

³ En vertu de l'article 34, 2^o, a), le courrier affranchi au moyen d'un timbre de Noël mis sur le marché par le prestataire désigné du service universel pendant la période de Noël est exclu des objectifs et des mesures qui y sont liées. Le délai d'acheminement de (J+1) est remplacé par un délai de (J+3) pendant les 14 derniers jours du mois de décembre et les 7

- pour les envois internationaux entrants prioritaires, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois intérieurs prioritaires dès leur arrivée au bureau d'échange en Belgique (article 34, 2^o, b)).
5. L'article 36, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV détermine les renseignements que le prestataire désigné du service universel doit fournir annuellement à l'IBPT afin de permettre le contrôle du respect de ces normes.

2.3. Arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices⁴

6. L'article 8 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices prévoit que l'IBPT entend le prestataire désigné du service universel en cas de non-respect des normes fixées à l'article 34, 2^o, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.
7. L'article 9 prévoit qu'en cas de non-respect des normes de qualité relatives aux délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire prévues à l'article 34, 2^o, a), l'IBPT peut imposer au prestataire désigné du service universel une obligation d'investir dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité⁵.

2.4. Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel⁶

8. En vertu de l'article 5 du contrat de gestion du PSU, bpost s'engage à respecter les délais d'acheminement indiqués ci-dessous pour les envois suivants :
- courrier égrené intérieur prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de (J+1) ;
 - envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de (J+1) ;
 - courrier égrené transfrontière entrant prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de (J+1) ;
 - courrier égrené intérieur non prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de (J+3) ;
 - colis postaux égrenés intérieurs prioritaires jusqu'à 10 kg : acheminement dans un délai de (J+1) ;
9. Le pourcentage d'envois distribués dans les délais prévus au paragraphe 8 est mesuré pour chaque service postal relatif à ces envois.

premiers jours du mois de janvier de l'année suivante. Le prestataire désigné du service universel peut anticiper de maximum 7 jours cette période de trois semaines. 95 % des envois de correspondance affranchis au moyen d'un timbre de Noël et envoyés pendant la période considérée doivent être distribués dans un délai de (J+3).

⁴ Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public (ci-après « l'arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices »).

⁵ Lorsque l'écart n'excède pas 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), alors, en vertu de l'article 9, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006, un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %. À partir d'un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %.

⁶ Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel, arrêté royal du 29 mars 2019 approuvant le contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2019-2023, *M.B.* 2 mai 2019. Ci-après « contrat de gestion du PSU ».

10. Le respect de ces délais est mesuré comme suit (article 5) :
 - courrier égrené intérieur prioritaire : application de la norme CEN EN 13850⁷. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT ;
 - courrier égrené intérieur non prioritaire : application de la norme CEN EN 14508⁸. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT ;
 - courrier égrené transfrontière entrant prioritaire : application de la norme reconnue internationalement CEN EN 13850⁹. Le contrat de gestion du PSU prévoit que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC (International Post Corporation) ;
 - s'agissant des colis égrenés en service intérieur et des envois recommandés égrenés intérieurs, la méthode de mesure est établie conjointement par l'IBPT et bpost¹⁰.
11. Les résultats du contrôle du respect des délais d'acheminement sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT¹¹.
12. L'article 5 du contrat de gestion du PSU prévoit que bpost doit veiller à ce que le courrier égrené soit distribué dans les délais déterminés à l'article 5 du contrat de gestion du PSU sur la base des objectifs suivants :
 - au moins 95 % des envois doivent être distribués dans les délais prescrits ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans les délais majorés d'un jour.
13. Bien que les objectifs de qualité repris dans le contrat de gestion du SPU soient supérieurs à ceux de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, l'article 5.3 du contrat de gestion du SPU prévoit qu'une somme d'investissement obligatoire dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité peut être infligée à titre de mesure correctrice pour un montant de 0,6 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à une norme (J+1) de 93 % lorsque l'écart total n'excède pas 6 % et à partir d'un écart supérieur à 6 %, la somme d'investissement obligatoire à titre de mesure correctrice s'élève à 1,2 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à la norme (J+1) de 93 %.

2.5. Synthèse des exigences de qualité

14. Le tableau ci-dessous synthétise les différentes exigences de qualité relatives à l'acheminement des envois.

⁷ CEN EN 13850:2012 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

⁸ CEN EN 14508:2003+A1:2007 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

⁹ Protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg (signé par l'IPC le 16 et le 17/01/2017, par bpost le 8/02/2007 et par l'IBPT). Protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg (signé par bpost le 15/05/2018, par l'IPC le 18/06/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

¹⁰ Protocole convenu entre l'IBPT et bpost relatif à la mesure de la qualité des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par l'IBPT le 6/11/2006 et par bpost le 30/11/2006). Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

¹¹ Les résultats sont publiés annuellement sur le site Internet de l'IBPT.

Les exigences en termes de qualité concernant les délais d'acheminement à partir du 1^{er} janvier 2019 sont définies comme suit, d'une part, dans l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et, d'autre part, dans le contrat de gestion du PSU :

Envois	AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV	Contrat de gestion du PSU
le courrier égrené intérieur prioritaire (dont les faire-part de décès)	93 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené intérieur non prioritaire	/	95 % dans un délai de J+3 97 % dans un délai de J+4
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire	Uniquement pour le courrier entrant depuis l'intérieur de l'UE : 85 % dans un délai de J+3 et 97 % dans un délai de J+5	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
colis égrenés intérieurs	/	/

3 Rétroactes

15. La présentation PowerPoint de bpost concernant « Mail Service Operations : Quality 2020 » a été envoyée par bpost à l'IBPT le 25 mai 2021. Les résultats de l'année 2020 ont été commentés par bpost le 25 mai 2021.
16. Le 1^{er} juillet 2021, l'IBPT a posé diverses questions à bpost concernant la présentation relative à la qualité 2020 de bpost. Le 12 août 2021, bpost a envoyé une réponse à l'IBPT.
17. Le projet de décision a été adopté le 13 octobre 2021. La période de consultation pour bpost s'est tenue du 14 octobre 2021 au 13 novembre 2021. bpost a réagi au projet de décision le 26/10/2021.

4 Contrôle des délais d'acheminement

18. Conformément à l'article 5.1 du contrat de gestion du PSU ainsi qu'à la législation secondaire, le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon, d'une part, les normes CEN¹² et, d'autre part, les protocoles¹³.
19. Les résultats des mesures des délais d'acheminement présentés ci-dessous sont les résultats après correction en raison d'événements de force majeure. En cas d'événements de force majeure, bpost peut en effet demander la neutralisation de ceux-ci. L'IBPT a évalué les demandes de neutralisation sur la base, d'une part, de la notion de force majeure telle que définie par le Conseil de l'IBPT¹⁴ et, d'autre part, sur la base du protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur entre l'IBPT et bpost. Lorsque l'IBPT estime qu'un événement satisfait tant à la définition de la force majeure qu'au prescrit du protocole, il en approuve la neutralisation.
20. Un relevé des demandes de neutralisation de bpost et leur évaluation par l'IBPT figurent en annexe : grève des transports en commun et une manifestation publique le 28/01/2020, interdiction ou restrictions de transport imposées par les autorités publiques et une catastrophe d'origine humaine du 16/03/2020 au 31/05/2020 inclus (COVID-19), grève des transports en commun et une manifestation publique le 28/09/2020. En 2020, les trois événements ont été considérés par l'IBPT comme des événements de force majeure.
21. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois suivants sont examinés dans le cadre de la présente décision :
 - le courrier égrené intérieur prioritaire ;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
 - les envois recommandés égrenés intérieurs ;
 - les colis égrenés en service intérieur ;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.
22. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) courrier égrené prioritaire (J+1) et (ii) courrier égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts de marché relatives sont d'environ 15 % pour le courrier égrené prioritaire (J+1) et de 85 % pour le courrier égrené non prioritaire (J+3).

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

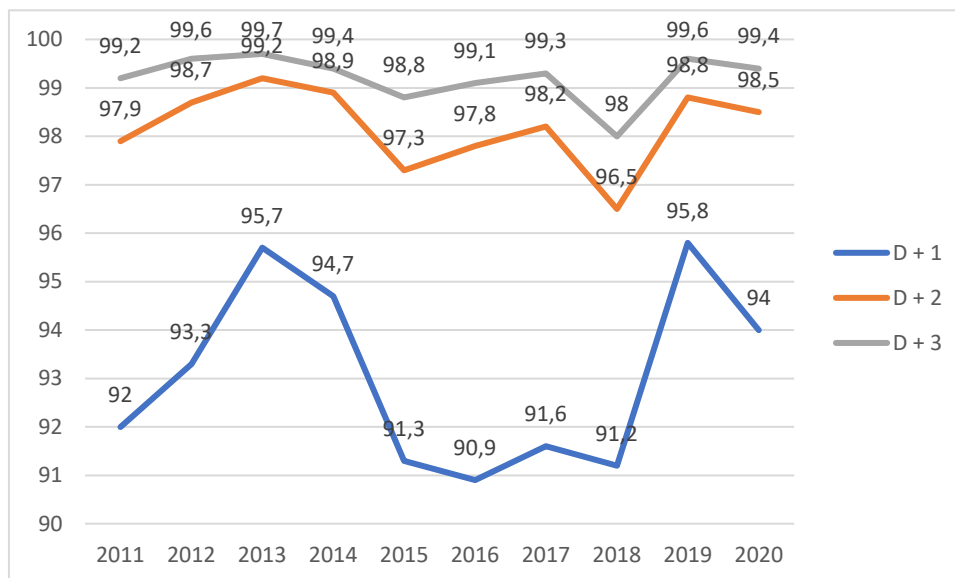
23. Le graphique 1 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011.

¹² Voir les notes de bas de page 7 et 8.

¹³ Voir les notes de bas de page 7 à 10.

¹⁴ Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire : « Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel, qui aura un impact sur plusieurs jours ». En application de cette définition, les mouvements de grève menés par le personnel de bpost ne constituent pas un événement de force majeure.

Graphique 1 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire de 2011 à 2020



24. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹⁵ illustrés par le graphique 1 que 94 %¹⁶ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination en 2020 dans un délai de (J+1) et que 98,5% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+2). Le résultat de 94 % est supérieur à la norme minimale de 93 % de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV. Il s'agit du quatrième meilleur résultat de ces dix dernières années pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1). Selon bpost, le mauvais score de mars est dû à la courte période de mars qui est prise en compte (neutralisation du 13 mars à la fin mars), aux grèves et au lancement du nouveau modèle de distribution. Les résultats en 2020 concernant la distribution, le transport et la levée étaient relativement stables et bons et le résultat en matière de tri était inférieur à celui de 2019, toujours selon l'opérateur. bpost remarque que le Covid-19 (notamment en raison du congé maladie, de la quarantaine, et des grèves), l'introduction du nouveau modèle de distribution et les mouvements sociaux ont eu un impact considérable en 2020. Des explications supplémentaires sont données au paragraphe 48.
25. L'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui prévoit qu'au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire doit être distribué dans un délai de (J+1), a donc été atteint par bpost.
26. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en (J+1) en 2020

[CONFIDENTIEL]

¹⁵ Rapport Spectos concernant l'année 2019 reçu par l'IBPT via bpost.

¹⁶ Dans le cadre de la présente décision, les pourcentages et points de pour cent sont arrondis à un chiffre après la virgule.

27. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené intérieur prioritaire :

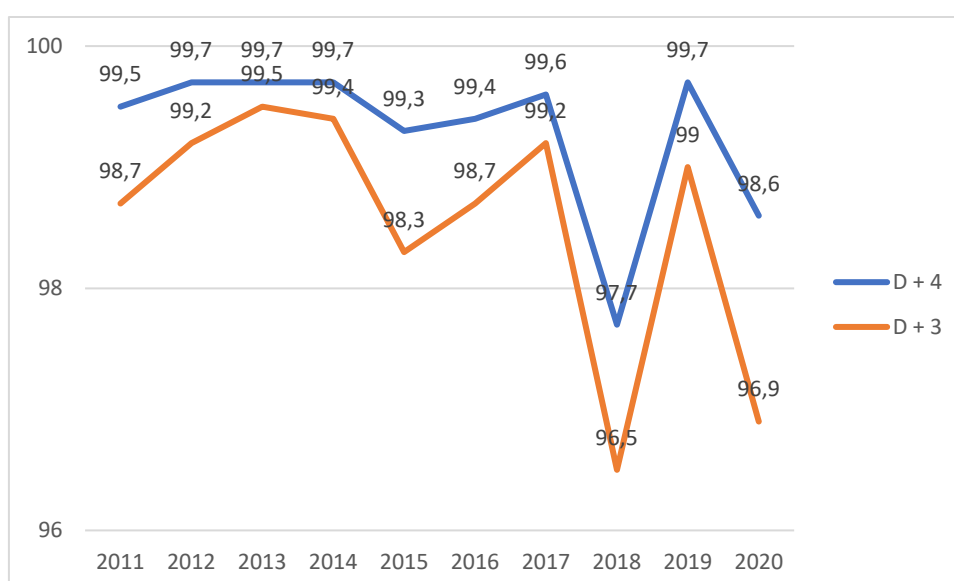
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).

L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU d'au moins 95 % pour la distribution en (J+1) n'a pas été atteint et que l'objectif d'au moins 97 % pour la distribution en (J+2) a bien été atteint.

4.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

28. Le graphique 3 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. À l'aide du graphique, l'on peut constater que 96,9 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+3) et 98,6 % dans un délai de (J+4). Les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU de minimum 95 % de distribution en (J+3) et de minimum 97 % de distribution en (J+4) ont été atteints. Il ressort du graphique qu'en ce qui concerne le courrier non prioritaire (J+3) bpost a atteint en 2020 son deuxième plus mauvais résultat sur ces dix dernières années. Pour dix mois de 2020, l'exigence minimale a été atteinte et avril et mai ont été intégralement neutralisés pour cause de force majeure à la suite du Covid-19. Selon bpost, le résultat de chaque mois était supérieur à la norme minimale exigée, l'impact étant dû au nouveau modèle de distribution (scission de l'itinéraire régulier du courrier égrené non prioritaire en deux parties, à savoir la zone A avec distribution le lundi et le mercredi, et la zone B avec distribution le mardi et le jeudi) et au Covid-19. Contrairement à ce qui a été prescrit pour le courrier égrené intérieur prioritaire, aucun objectif de qualité spécifique n'a été fixé dans l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV. L'on renvoie également aux points 22 et 48.

Graphique 3 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire de 2011 à 2020 (J+3)



Graphique 4 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur non prioritaire distribué en (J+3) (2020)
[CONFIDENTIEL]

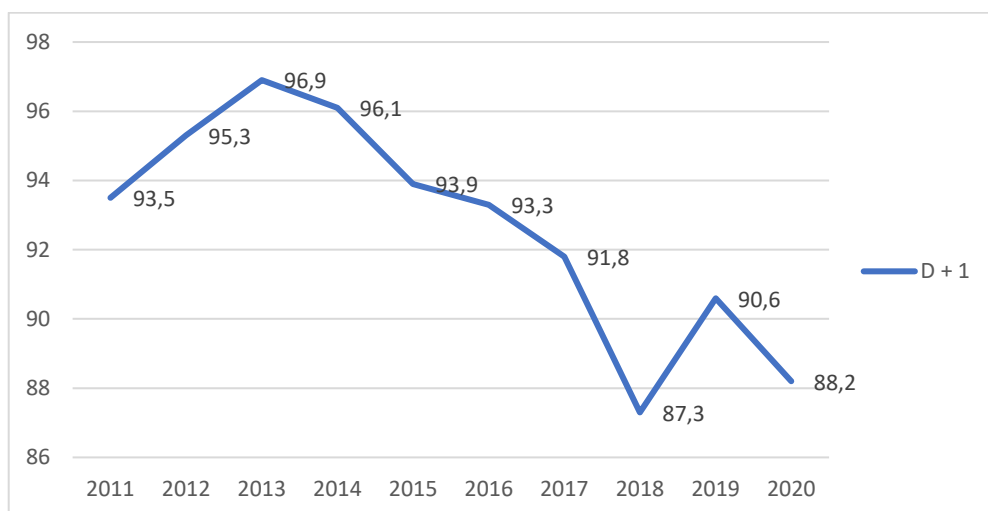
29. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené intérieur non prioritaire :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+3) en 2020 ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+4) en 2020.

L'IBPT constate que ces objectifs ont été atteints.

4.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

30. Contrairement à ce qui est prescrit pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire, le respect des délais d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole¹⁷. Le contrôle est réalisé au moyen d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres. Ce système de mesure interne de bpost porte le nom de PARI (Parcels & Registered Items).
31. Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant¹⁸ de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 310 envois recommandés. Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis. Les résultats individuels de ces tests sont comparés aux résultats des mesures réalisées par bpost.
32. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles depuis 2011. Ce graphique permet de constater qu'en 2020, seulement 88,2 % des envois recommandés égrenés intérieurs ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

Graphique 5 : pourcentages d'envois recommandés égrenés intérieurs acheminés dans un délai de (J+1) de 2011 à 2020



¹⁷ Voir la note de bas de page 10.

¹⁸ bpost a confié cette mission au bureau d'études Spectos.

33. En comparant les résultats du système de mesure interne PARI aux résultats du système de mesure externe PARI bis pour l'année 2020, l'IBPT a constaté que le résultat de PARI était légèrement inférieur au résultat de PARI bis (88,2 % et 90,9 % respectivement) pour les envois recommandés égrenés intérieurs. Les résultats du système de contrôle externe sont meilleurs que ceux du système de mesure interne de bpost.
34. [CONFIDENTIEL]
- Graphique 6 : relevés mensuels des pourcentages d'envois recommandés égrenés intérieurs distribués dans un délai de (J+1) en 2020
[CONFIDENTIEL]
35. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants concernant les envois recommandés égrenés intérieurs :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).
36. L'IBPT constate que les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU n'ont pas été atteints. Cependant, conformément à l'article 12.1 du contrat de gestion du PSU, aucune sanction n'est applicable.

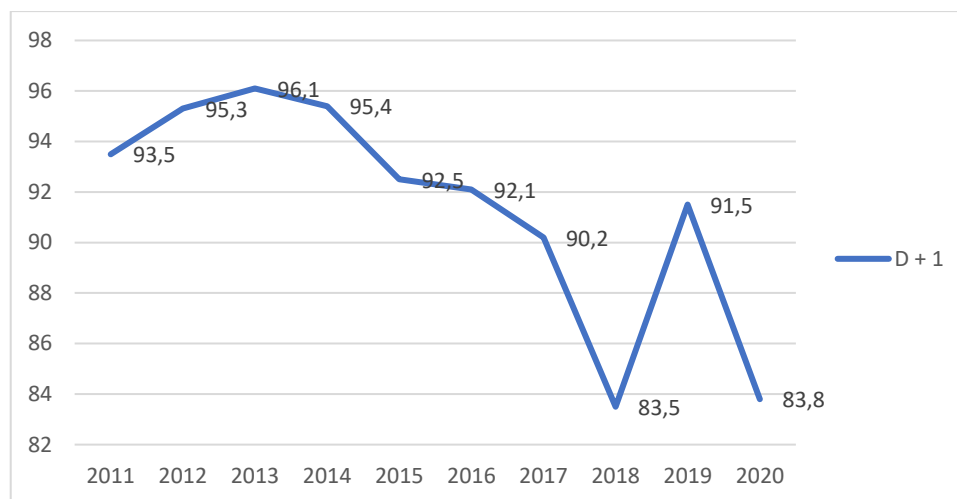
4.4. Les colis égrenés en service intérieur

37. Les délais d'acheminement des colis égrenés en service intérieur sont mesurés par bpost selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l'IBPT¹⁹.
38. La méthode de mesure utilise les données du système de code-barres de bpost, lequel s'appuie sur les données internes disponibles dans le cadre du système de suivi « Track&Trace » pour les colis postaux²⁰.
39. Le graphique 7 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. Il ressort du graphique 7 qu'en 2020 seulement 83,8 % des colis postaux égrenés intérieurs prioritaires ont été distribués dans un délai de J+1. Il s'agit du deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

¹⁹ Voir la note de bas de page 10.

²⁰ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

Graphique 7 : pourcentages de colis postaux égrenés intérieurs prioritaires distribués dans un délai de (J+1) de 2011 à 2020



40. [CONFIDENTIEL]

Graphique 8 : pourcentages de colis postaux égrenés intérieurs prioritaires arrivés à destination dans un délai de (J+1) - Résultats mensuels 2020

[CONFIDENTIEL]

41. Conformément au protocole²¹, bpost charge un bureau d'études indépendant de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 400 colis postaux. Les résultats individuels de ces tests sont comparés à ceux du système de mesure interne de bpost²². La vérification externe a été confiée par bpost au bureau d'études Spectos.
42. Selon le système de contrôle externe, 84,6 % des envois tests concernant les colis égrenés en service intérieur ont été distribués à temps, tandis que, selon le système de mesure interne de bpost, ce pourcentage était de 83,8 %. Les résultats du système de contrôle externe sont donc légèrement supérieurs à ceux du système de mesure interne de bpost.

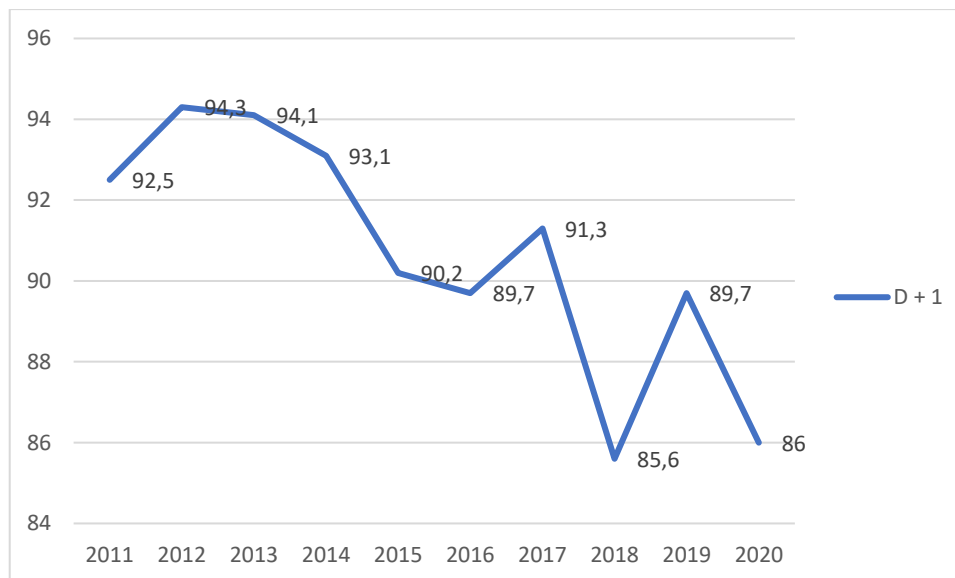
4.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

43. Le graphique 9 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. La qualité du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire était de 86 % en 2020. Il s'agit du deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

²¹ Voir la note de bas de page 10.

²² Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis.

Graphique 9 : pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire distribué dans un délai de (J+1) de 2011 à 2020

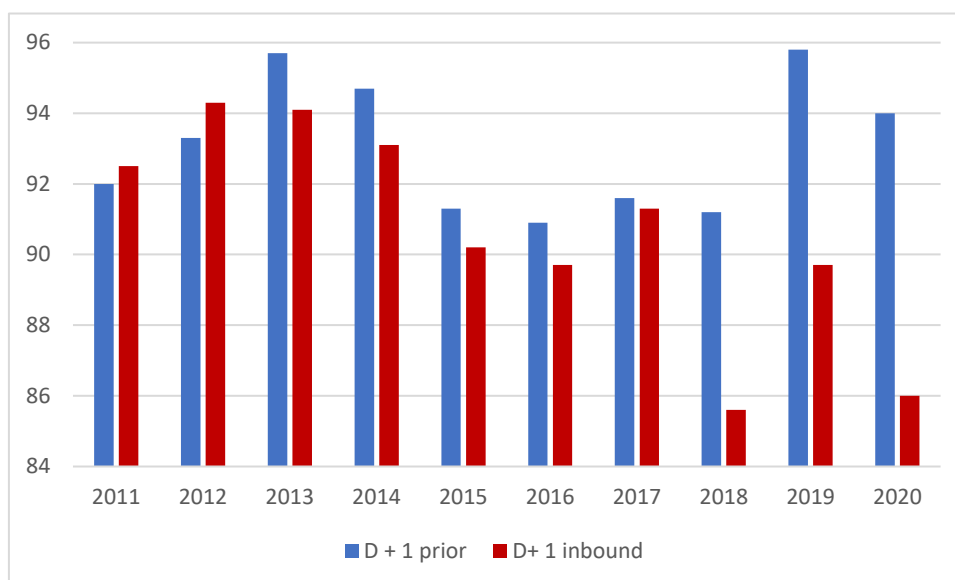


44. [CONFIDENTIEL]

Graphique 10 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire acheminé en (J+1) – Année 2020
[CONFIDENTIEL]

45. Le graphique 11 compare les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire arrivé à destination en (J+1) et les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire distribué en (J+1). En 2020, la différence entre les deux services s'élevait à 5,9 points de pourcentage. Une part des résultats structurellement plus faibles et moins stables du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire par rapport au courrier intérieur prioritaire peut selon bpost peut-être s'expliquer par un nombre plus faible d'envois tests (plus de six fois moins) pour cette catégorie et le nombre réduit de panélistes.

Graphique 11 : comparaison entre les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire arrivé à destination en (J+1) et les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en (J+1) – Résultats de 2011 à 2020



46. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).
47. L'IBPT constate que ces objectifs concernant le courrier égrené entrant prioritaire n'ont pas été atteints. Cependant, conformément à l'article 12.1 du contrat de gestion du PSU, aucune sanction n'est applicable.

5 Constatations de l'IBPT

48. La qualité du courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) en 2020 s'élève à 94 %. Il s'agit du quatrième meilleur résultat de ces dix dernières années. La qualité du courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3) en 2020 s'élève à 96,9 %. Il s'agit du deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) courrier égrené prioritaire (J+1) et (ii) courrier égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts relatives pour le courrier égrené prioritaire (J+1) et le courrier égrené non prioritaire (J+3) s'élevaient respectivement à 15 % et 85 % en 2020. La norme minimale pour le courrier égrené non prioritaire était de (J+2) jusqu'à 2018 inclus. Depuis le 1^{er} janvier 2019, la norme minimale pour le courrier égrené non prioritaire est de (J+3). Le bon résultat de 94 % en 2020 pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) peut être partiellement attribuable à la préférence du consommateur pour le service de courrier égrené non prioritaire (J+3), faisant que le courrier égrené prioritaire (J+1) à partir de 2019 représente un volume bien moindre qu'avant 2019.

Les résultats pour toutes les catégories en 2020 (prior, non prior, envois recommandés, colis et envois entrants) sont inférieurs à ceux de 2019. La détérioration des résultats en 2020 par rapport à 2019 fluctue entre -1,8 et -7,7 points de pourcentage. Selon bpost, les baisses générales de la qualité en 2020 sont notamment dues à l'introduction d'un nouveau modèle de distribution depuis mars 2020 (à savoir la distribution du courrier non prioritaire deux fois par semaine le lundi et le mercredi pour la zone A de la tournée et le mardi et le jeudi pour la zone B de la tournée) et à la crise sanitaire provoquée par le Covid-19.

[CONFIDENTIEL]

49. bpost a respecté l'obligation, imposée par l'article 34, 2^o, a), de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, d'envoyer au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire dans un délai de (J+1). En effet, 94 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+1) en 2020. Il n'est donc pas nécessaire d'imposer une mesure correctrice à cet égard étant donné que l'obligation minimale de 93 % a été atteinte.
50. Toutefois, l'IBPT constate que deux des services suivants qui relèvent du service universel n'ont pas atteint l'objectif fixé à l'article 5 du contrat de gestion du PSU, à savoir 95 % du courrier distribué dans les délais : le courrier recommandé égrené intérieur et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

6 Décision

51. L'IBPT constate que bpost a atteint la norme de qualité de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire en 2020.
52. L'IBPT constate que la norme de qualité fixée dans le contrat de gestion du PSU (95 % du courrier égrené distribué dans les délais) n'a pas été atteinte pour les deux services d'envois de correspondance pour lesquels un délai d'acheminement de (J+1) est applicable (à savoir les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire). Une période de 52 jours a été neutralisée, en raison de l'événement de force majeure engendré par le Covid-19, pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire, pour les envois recommandés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur. Les délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire affichaient le quatrième plus mauvais résultat de ces dix dernières années, malgré la neutralisation de 52 jours en raison du Covid-19. Les délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur ont à chaque fois atteint le deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années malgré la neutralisation de 52 jours en raison du Covid-19. Les délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire affichaient le deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années sans la neutralisation en raison du Covid-19.

7 Voies de recours

53. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
54. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1 : les cas de force majeure

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
grève des transports en commun et manifestation publique	28/01/2020	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 28 et 29/1/2020; non prior: 28/1/2020 et 1/10/2020	accord de neutralisation
interdictions ou restrictions de transport imposées par les autorités publiques et catastrophe d'origine humaine	16/03/2020 jusqu'à 31/05/2020	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior, non prior et PARI: de 16/3/2020 jusqu'à 31/5/2020	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	28/09/2020	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 28 et 29/09/2020; non prior: 28/09/2020 et 1/10/2020	accord de neutralisation