



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

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 29 DÉCEMBRE 2017
RELATIF AU CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE
LICENCE DE TBC-POST QUATRE ANS APRÈS
L'OBTENTION DE SA LICENCE (21 MAI 2013)**

TABLE DES MATIÈRES

1	BASE JURIDIQUE	3
2	OBJET DU CONTRÔLE	3
3	CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE	4
4	RÉSULTATS DU CONTRÔLE	5
4.1	DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ.....	5
4.2	OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION.....	5
4.3	APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE	6
4.4	GARANTIE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES	6
4.5	ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUTUABLES	6
4.6	FOURNITURE, UNE FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE.....	7
4.7	FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL.....	7
4.8	MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS.....	7
4.9	INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL.....	8
4.10	IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR.....	8
4.11	COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB.....	9
	4.11.1 Dans les documents commerciaux	9
	4.11.2 Sur le site web.....	9
4.12	DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	9
4.13	FOURNITURE RÉGULIÈRE À L'IBPT, AUX UTILISATEURS ET AUX PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX D'INFORMATIONS SUFFISAMMENT PRÉCISES ET ACTUALISÉES SUR LES PRIX ET NORMES DE QUALITÉ ET SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES D'ENVOIS DE CORRESPONDANCE RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL	9
4.14	RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES	9
4.15	RESPECT DE L'INTERDICTION DE TRANSPORTER ET DE DISTRIBUER EN CONNAISSANCE DE CAUSE DES ENVOIS QUI PORTERAIENT EXTÉRIEUREMENT DES INSCRIPTIONS MANIFESTEMENT CONTRAIRES AUX BONNES MOEURS OU À L'ORDRE PUBLIC	10
5	CONCLUSION	10

1 BASE JURIDIQUE

1. Le 21 mai 2013, l'IBPT attribuait à la société Mosaïc SPRL (ci-après, « TBC-Post »), sur la base de l'article 148sexies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après, « la loi du 21 mars 1991 »), une licence postale lui permettant d'exploiter des services d'envois de correspondance compris dans le service postal universel.
2. L'article 148sexies §1^{er}, 2° *in fine* de la loi du 21 mars 1991 stipule que l'IBPT contrôle le respect par les titulaires d'une licence de leurs obligations et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats. Par ailleurs, l'article 148bis §4 de la loi du 21 mars 1991 prévoit que « *L'Institut contrôle l'application par les prestataires de services postaux des obligations contenues dans le présent article et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats* ».

2 OBJET DU CONTRÔLE

3. Selon les termes de la licence qui lui a été octroyée, TBC-Post s'est engagée à :
 1. respecter les obligations légales figurant à l'article 148sexies de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - distribuer deux fois par semaine après deux ans d'activité ;
 - remplir l'obligation de couverture territoriale de distribution dans chacune des trois régions du pays dans les cinq ans qui suivent le début des activités soumises à la licence selon la progressivité suivante :
 - Année 1 : 10 %,
 - Année 2 : 20 %,
 - Année 3 : 40 %,
 - Année 4 : 60 %,
 - Année 5 : 80 %.
 - appliquer un tarif par client identique sur toute l'étendue du territoire soumis à l'obligation de couverture, quels que soient les lieux de levée et de distribution¹ ;
 - assurer la régularité et la fiabilité de la prestation des services. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations de services, informer immédiatement l'IBPT et le plus rapidement possible les utilisateurs. Par fiabilité, il y a lieu d'entendre que le prestataire de services met en œuvre des moyens suffisants et notamment une infrastructure minimale, suffisamment de personnel et un processus opérationnel adéquat, pour respecter les obligations de sa licence;
 - assurer un service des envois non distribuables ;
 - fournir régulièrement à l'IBPT, aux utilisateurs et aux prestataires de services postaux des informations suffisamment précises et actualisées sur les prix et normes de qualité et sur les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel.

¹ Le projet de loi relative aux services postaux du 10/10/2017 (Doc 54-2694) abrogeant ces obligations a été adopté en Commission de la Chambre le 29 novembre 2017 <https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=/flwb&language=fr&cfm=/site/wwwcfm/flwb/flwbn.cfm?lang=F&legislat=54&dossierID=2694>

2. respecter la décision du Conseil de l'IBPT du 21 mai 2013 concernant l'octroi d'une licence individuelle n° PO-2013-001F à la société TBC-Post, à savoir :
 - fournir, au moins deux fois par an durant les deux premières années et une fois par an ultérieurement des informations actualisées (les grilles tarifaires, la description des services d'envois de correspondance relevant du service universel, les délais d'acheminement de ces envois, les autres caractéristiques et qualité de ces services, le pourcentage de territoire couvert dans chaque Région) permettant à l'IBPT de vérifier le respect par TBC-Post de l'ensemble de ses obligations de licence ;
 - fournir la preuve d'un protocole, conclu avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal (ci-après, « le Service de Médiation »), dans un délai de trois mois à dater de l'entrée en vigueur de la licence, qui fixe les modalités du traitement des plaintes conformément à l'article 148sexies §1er, 3° de la loi du 21 mars 1991 ;
 - fournir dans le même délai, les coordonnées de la personne compétente pour représenter TBC-Post auprès du Service de Médiation ;

3. respecter les obligations légales reprises à l'article 148bis de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - respecter les exigences essentielles ;
 - respecter l'interdiction de transporter et de distribuer en connaissance de cause des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes moeurs ou à l'ordre public ;
 - mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
 - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel de services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
 - rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veiller à ce que à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services postaux ayant traité l'envoi ;

4. respecter les obligations légales reprises à la fois à l'article 148bis et à l'article 148sexies de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
 - informer les utilisateurs des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la possibilité du recours auprès du Service de Médiation;
 - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation.

3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE

4. Le 2 mai 2017, l'IBPT a envoyé un courrier à TBC-Post lui demandant des informations relatives à la vérification du respect de la licence octroyée après quatre ans d'activité.

5. TBC-Post a répondu à ce courrier le 31 mai 2017. Les informations transmises par TBC-Post ont ensuite été analysées.

4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE

4.1 DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ

6. Selon les informations communiquées par TBC-Post, celle-ci assure la distribution des envois qui lui sont confiés chaque jour ouvrable de la semaine².

4.2 OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION

7. TBC-Post affirme couvrir l'ensemble du territoire national dans les proportions reprises dans le tableau suivant fourni par TBC-Post :

Codes postaux	Recommandés	Courriers < 100g	Courriers > 100g	Colis < 500g	Colis > 500g
1000 - 1212	100%	90%	100%	100%	100%
1300 - 1390	100%	5%	98%	98%	98%
1400 - 1428	100%	90%	98%	98%	98%
1430 - 1880	100%	5%	98%	98%	98%
1910 - 1982	100%	90%	98%	98%	98%
2000 - 2170	100%	90%	98%	98%	98%
2180 - 3990	100%	5%	98%	98%	98%
4000 - 4102	100%	90%	98%	98%	98%
4120 - 5550	100%	5%	98%	98%	98%
5555 - 5680	10%	5%	10%	10%	10%
6000 - 6061	100%	90%	98%	98%	98%
6110 - 6700	100%	5%	98%	98%	98%
6717 - 6929	10%	5%	10%	10%	10%
6940 - 7033	100%	65%	98%	98%	98%
7034 - 7643	100%	5%	98%	98%	98%
7700 - 7743	100%	90%	98%	98%	98%
7750 - 8490	100%	5%	98%	98%	98%
8500 - 8560	100%	90%	98%	98%	98%
8570 - 9032	100%	5%	98%	98%	98%
9040 - 9052	100%	90%	98%	98%	98%
9060 - 9952	100%	5%	98%	98%	98%

² Déclarations de TBC-Post : « La distribution des envois remis à TBC-Post, se fait actuellement chaque jour ouvrable de la semaine par ses propres facteurs dans les zones couvertes. Les envois que TBC-Post ne sait pas distribuer sont remis à bpost le jour de l'enlèvement (courriers non conformes aux exigences Mail-ID) ou le lendemain (pour les envois remis en Mail-ID). Les courriers vers l'international sont remis chaque jour par TBC-Post à un opérateur postal international. »

4.3 APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE

8. TBC-Post a fourni à l'IBPT les listes tarifaires 2017 lesquelles confirment que les tarifs sont appliqués indépendamment du lieu de la prestation de levée ou de distribution. Ces tarifs peuvent être consultés sur le site web de TBC-Post.
9. Le bien-fondé des obligations en matière de couverture territoriale, de fréquence de distribution et d'uniformité tarifaire inscrites à l'article 148^{sexies} de la loi du 21 mars 1991 faisant l'objet de contestations par la Commission européenne, le respect ou non de ces obligations ne sera pas pris en compte en l'espèce³⁴.

4.4 GARANTIE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

10. L'IBPT estime que la description par TBC-Post des services qu'elle fournit est suffisante pour avoir la garantie du respect des obligations en matière de régularité et de fiabilité.
11. TBC-Post a également transmis des informations concernant ses infrastructures et son personnel. TBC-Post dispose d'un dépôt principal à Zaventem ainsi que de dépôts régionaux à Anvers, Gand, Courtrai, Wavre, Charleroi et Liège. TBC-Post emploie actuellement nonante-cinq facteurs (trois nouveaux facteurs ont été engagés en 2017) chargés d'assurer les prestations de levée, de transport et de distribution des envois postaux.

4.5 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

12. TBC-Post a transmis à l'IBPT un document interne « Informations relatives à la licence de prestataire de services postaux de TBC-Post » (version du 21 septembre 2016) qui est distribué à l'ensemble du personnel lorsqu'il entre en fonction. Ce document interne indique expressément que le personnel n'est pas autorisé à ouvrir les envois ne portant pas d'adresse ou portant une adresse incomplète. Elle précise aux membres du personnel de TBC-Post les personnes habilitées à traiter les envois non distribuables.
13. Dans ce document, TBC-Post précise également les délais de garde des envois non distribuables tels que prévus par la réglementation, à savoir, un mois et demi pour les envois ordinaires et six mois pour les envois enregistrés.

³ Cette approche est fondée notamment sur l'arrêt CJUE du 13 juillet 1972, Commission/Italie, 48/71, Rec. p. 529, point 7 ; CJUE, 9 septembre 2003, Consorzio Industrie Fiammiferi, C-198/01, Rec. p. 8055, points 49-51 duquel on peut déduire l'obligation pour une autorité administrative de laisser inappliquée toute disposition d'une loi nationale contraire, dès lors qu'elle fait obstacle à la mise en œuvre effective du droit communautaire.

⁴ En outre, le projet de loi relative aux services postaux du 10/10/2017 (Doc 54-2694) abrogeant ces obligations a été adopté en 1^{ère} lecture en Commission de la Chambre le 7 novembre 2017.

14. Par ailleurs, la procédure prévoit que des membres du personnel de TBC-Post sont mandatés pour traiter les envois non distribuables, conformément à ce qui est prévu à l'article 20, §1^{er} de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal qui autorise l'ouverture du courrier non distribuable afin de pouvoir identifier l'expéditeur.

4.6 FOURNITURE, UNE FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE

15. Suite à la demande de l'IBPT, TBC-Post a fourni, le 31 mai 2017, les informations demandées dans le cadre de la vérification du respect de sa licence.

4.7 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

16. En 2014, TBC-Post a fourni une copie du protocole conclu avec le Service de Médiation.

4.8 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS

17. Dans son courrier daté du 31 mai 2017, TBC-Post a fourni à l'IBPT un document daté du 30 août 2016 et détaillant la procédure d'introduction d'une plainte auprès de TBC-Post. Selon TBC-Post, ces informations sont communiquées aux plaignants.

Il y est précisé que :

- le client qui souhaite déposer une plainte doit s'adresser en première instance à TBC-Post ;
- la plainte peut être déposée dans les 8 jours par téléphone ou par courrier auprès du service clientèle, via le site web de TBC-Post ou encore par e-mail ;
- seules les plaintes formulées par écrit sont considérées comme des plaintes officielles et enregistrées comme telles par TBC-Post ;
- le client peut consulter son dossier de plainte via un lien internet le dirigeant vers la plate-forme développée par TBC-Post pour la gestion des plaintes ;
- la plainte est traitée dans un délai de 30 jours pour un envoi national, 40 jours pour un envoi à destination de l'Europe de l'Ouest ou 3 mois pour les envois vers les autres destinations ;
- le client peut avoir recours au service de médiation s'il n'est pas satisfait du traitement de la plainte par TBC-Post ou du résultat obtenu ;
- le client peut être indemnisé en cas de distribution tardive et en cas de perte, vol ou endommagement d'un envoi recommandé ;
- chaque prestataire de services postaux traite les plaintes relatives aux envois qui lui sont confiés en tant que prestataire du premier réseau par l'expéditeur de l'envoi. Au cas où plusieurs prestataires interviennent dans la distribution de l'envoi, chaque prestataire indemnise le client (ou l'autre prestataire) selon les modalités et montants repris dans ses propres conditions générales.

18. L'IBPT a constaté qu'il n'apparaissait pas dans les conditions générales de vente publiées sur le site web de TBC-Post qu'une plainte peut être introduite par le client auprès de TBC-Post en cas de perte, de vol, ou de détérioration d'un envoi ou de non-respect des normes de qualité. Il n'apparaissait pas non plus qu'en cas de réponse insatisfaisante de la part de TBC-Post, le client a la possibilité d'introduire un recours auprès du Service de Médiation⁵. Afin de combler ces lacunes, TBC-Post a modifié ses conditions générales. La procédure de traitement des plaintes est décrite de façon claire et précise dans les nouvelles conditions générales (applicables à partir du 1^{er} janvier 2018) de TBC-Post.
19. Il est à noter que suite à la modification des conditions générales, en cas de retard dans la distribution d'un envoi, de perte, de vol ou de détérioration d'un envoi, le plaignant bénéficie d'un délai de 1 an pour introduire sa plainte.
20. L'IBPT a constaté que TBC-Post a modifié les délais de traitement des plaintes. Plus précisément, TBC-Post a allongé ces délais : 60 jours pour les envois nationaux et 4 mois pour les envois internationaux à compter de l'introduction de la plainte.

4.9 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

21. Dans le document détaillant la procédure d'introduction d'une plainte auprès de TBC-Post et remis aux membres du personnel, les coordonnées du Service de Médiation et les modalités de dépôt d'une plainte auprès de ce service sont indiquées.

4.10 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR

22. Le logo de TBC-Post figure de manière bien visible sur l'équipement de son personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Dans le document intitulé « Informations relatives à la licence de prestataire de services postaux de TBC-Post » (qui est remis aux membres du personnel) transmis en annexe au courrier adressé à l'IBPT le 31 mai 2017, il est également précisé que les chauffeurs doivent toujours porter leur uniforme et leur badge personnel de TBC-Post.

⁵ L'article 35, 3^o de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que les titulaires de licence doivent veiller à ce que « les conditions générales de vente comprennent les informations concernant les tarifs, les règles et procédures visant à définir les responsabilités en cas de perte ou de détérioration des envois postaux, les procédures de réclamation et les critères de qualité à respecter; ces conditions générales de ventes doivent être mises à la disposition des utilisateurs de manière simple ».

4.11 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB

4.11.1 Dans les documents commerciaux

23. L'IBPT a constaté que, après adaptation, les conditions générales de vente de TBC-Post font référence au Service de Médiation.

4.11.2 Sur le site web

24. Sur le site web de TBC-Post, une rubrique est dédiée au Service de Médiation.
25. Les conditions générales de vente publiées sur le site web de TBC-Post mentionnent les coordonnées du Service de Médiation .

4.12 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

26. La personne de contact compétente pour représenter TBC-Post auprès du Service de Médiation avait déjà été désignée en 2014 et ses coordonnées n'ont pas changé.

4.13 FOURNITURE RÉGULIÈRE À L'IBPT, AUX UTILISATEURS ET AUX PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX D'INFORMATIONS SUFFISAMMENT PRÉCISES ET ACTUALISÉES SUR LES PRIX ET NORMES DE QUALITÉ ET SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES D'ENVOIS DE CORRESPONDANCE RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL

27. L'IBPT constate que des informations actualisées et précises concernant les tarifs et les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel sont disponibles sur le site web de TBC-Post. L'IBPT constate que des informations concernant les délais d'acheminement des envois figurent dans les nouvelles conditions générales de vente de TBC-Post.

4.14 RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES

28. La procédure de remise des envois recommandés en cas d'absence du destinataire à l'adresse de distribution a été adaptée à la demande de l'IBPT.
29. La procédure adaptée peut être résumée comme suit. Le destinataire d'un envoi recommandé traité par TBC-Post a la possibilité de confier à TBC-Post le soin de réceptionner l'envoi. Un formulaire permettant au destinataire de désigner TBC-Post comme mandataire peut être téléchargé sur le site de TBC-Post. Dans le cadre de ce mandat, deux options sont offertes au destinataire de l'envoi recommandé : après la réception de l'envoi recommandé par TBC-Post soit (i) TBC-Post réachemine l'envoi vers son destinataire sous le couvert d'un envoi postal ordinaire soit (ii) TBC-Post ouvre le courrier et envoie le contenu du courrier à son destinataire par e-mail avant de le réacheminer par un envoi ordinaire. Tant l'expéditeur que le destinataire de l'envoi

recommandé sont clairement informés ⁶du fait que (i) la réception de l'envoi par TBC-Post peut constituer le point de départ d'un délai de prescription dans le cadre de procédures judiciaires notamment (ii) l'envoi pourrait le cas échéant être ouvert par TBC-Post.

4.15 RESPECT DE L'INTERDICTION DE TRANSPORTER ET DE DISTRIBUER EN CONNAISSANCE DE CAUSE DES ENVOIS QUI PORTERAIENT EXTÉRIEUREMENT DES INSCRIPTIONS MANIFESTEMENT CONTRAIRES AUX BONNES MOEURS OU À L'ORDRE PUBLIC

30. L'IBPT constate que les conditions générales de vente de TBC-Post précisent que les envois portant atteinte aux bonnes mœurs ou à l'ordre public sont interdits au transport postal.

5 CONCLUSION

31. L'IBPT conclut de ce qui précède que TBC-Post satisfait aux obligations liées à sa licence.

Axel DESMEDT
Membre du Conseil

Jack HAMANDE
Membre du Conseil

Luc VANFLETEREN
Membre du Conseil

Michel VAN BELLINGHEN
Président du Conseil

⁶ Via les conditions générales de vente de TBC-Post, le document remis à l'expéditeur lors du dépôt de l'envoi recommandé auprès des services de TBC-Post et le formulaire de procuration postale disponible notamment sur le site web de TBC-Post.