



I B P T

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

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 15 MARS 2018
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2016 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 ENTRANT PRIORITAIRE**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

1	Objet	3
2	Rétroactes	3
3	Base légale.....	4
4	Contrôle des délais d'acheminement.....	6
4.1.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE.....	7
4.2.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE	8
4.3.	LES ENVOIS RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS.....	9
4.4.	LES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR.....	11
4.5.	LE COURRIER ÉGRENÉ ENTRANT PRIORITAIRE	12
5	Évaluation du plan d'action 2016 suite aux résultats de 2015.....	15
6	Constatations de l'IBPT	15
7	Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité	15
8	Décision.....	17
9	Voies de recours	17
	Annexe : événements de force majeure.....	19

1 Objet

1. La présente décision vise l'application des articles 32 et 34, 2°, 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 l'arrêté royal du 19 avril 2014 (ci-après « l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV »), à savoir le contrôle et la publication des délais d'acheminement des cinq services suivants compris dans le panier des petits utilisateurs :
 - 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 entrant prioritaire.
2. En cas de non-respect par le prestataire du service universel désigné, bpost, des normes définies à l'article 34, 2°, a, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, l'IBPT applique les mesures correctrices des articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 1° 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'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 »).¹
3. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public prévoit également le même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.²

2 Rétroactes

4. La présente décision se base sur les documents suivants :
 - les tableaux de bpost, transmis à l'IBPT le 26 avril et le 11 mai 2017, concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des colis et envois recommandés, y compris la liste des envois tests en question ;
 - les résultats de l'étude BELEX pour les envois « Prior » et « Non-prior » réalisée par « Spectos » pour le compte de bpost. Le 31 mai 2017, bpost a transmis le rapport annuel à l'IBPT ;
 - la lettre de l'IPC³ concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené entrant prioritaire s'appuyant sur le système de mesure « UNEX » du 30 mars 2017 ;

¹ Pour un écart jusqu'à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 % en application de l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991. Pour 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 %.

² Depuis le 1^{er} janvier 2016, le sixième contrat de gestion (M.B. 12 septembre 2016) est d'application jusqu'au 31 décembre 2020, sauf en ce qui concerne les parties non levées du cinquième contrat de gestion qui ont trait aux dispositions du service universel, y compris les délais d'acheminement qui relèvent encore du cinquième contrat de gestion.

- la réponse de l'IBPT du 10 août 2016 et du 20 mars 2017 aux questions de bpost concernant la neutralisation des événements de force majeure ;
- la réponse de bpost du 24 octobre 2016 concernant le projet d'investissement visant à améliorer à court terme les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire en ce qui concerne les délais de livraison ;
- la réponse de bpost du 24 novembre 2016 concernant les questions de l'IBPT relatives au projet d'investissement de bpost en vue d'améliorer à court terme les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire ;
- la réponse de bpost du 9 décembre 2016 concernant la mesure correctrice pour l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire ;
- le rapport trimestriel du 30 mars 2017 concernant l'investissement en vue d'améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire en ce qui concerne les délais de livraison ;
- la présentation PowerPoint de bpost du 8 juin 2017 « Mail Service Operations : Quality 2016 » ;
- le deuxième rapport trimestriel du 6 juillet 2017 concernant l'investissement en vue d'améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire en ce qui concerne les délais de livraison ;
- le troisième rapport trimestriel du 19 septembre 2017 concernant l'investissement en vue d'améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire en ce qui concerne les délais de livraison.

bpost a commenté les résultats de l'année 2016 lors d'un entretien avec l'IBPT le 8 juin 2017.

3 Base légale

5. Conformément à l'article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, un arrêté royal détermine les normes de qualité pour le prestataire du service universel, en l'occurrence bpost. L'arrêté royal détermine également les renseignements à fournir par le prestataire du service universel à l'IBPT afin de permettre le contrôle de ces normes. Ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières. Le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle une fois par an par l'IBPT.
6. Conformément à l'article 32 de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, la qualité moyenne réalisée est mesurée à l'aide d'un indice basé sur le panier des petits utilisateurs, qui est composé des services suivants :
 - courrier égrené intérieur prioritaire jusqu'à 2 kg ;
 - envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg ;
 - courrier égrené intérieur non prioritaire jusqu'à 2 kg ;
 - colis égrenés en service intérieur.

³ International Post Corporation : une association coopérative réunissant 24 opérateurs postaux européens, nord-américains et asiatiques.

7. Cet article établit également qu'une indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs est donnée chaque année en concertation avec le prestataire du service universel et l'IBPT. Les délais d'acheminement sont de Jour+1 (ci-après « J+1 ») pour les trois premiers services postaux et de Jour+2 (ci-après « J+2 ») pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage des envois postaux égrenés pour lesquels les délais d'acheminement susmentionnés ont été respectés (en d'autres termes, le pourcentage d'envois distribués à temps) est mesuré pour chaque service postal compris dans le panier des petits utilisateurs.
8. Le respect de ces délais est mesuré comme suit :
- pour ce qui est du courrier égrené intérieur prioritaire, la norme CEN EN 13850 est utilisée.⁴ L'IBPT contrôle la mesure du respect des délais ;
 - pour ce qui est du courrier égrené intérieur non prioritaire, la norme CEN EN 14508 est utilisée.⁵ Ici aussi, l'IBPT contrôle la mesure du respect des délais ;
 - en ce qui concerne le courrier égrené entrant, bpost se base sur la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.⁶ Conformément au cinquième contrat de gestion et à la législation secondaire, bpost doit utiliser le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais l'étude même est réalisée par les bureaux d'études de marché externes TNS UK (Royaume-Uni) et IPSOS (Allemagne). Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année ;
 - pour les autres services postaux compris dans le panier des petits utilisateurs, soit les colis égrenés et les envois recommandés égrenés, la méthode de mesure est établie par l'IBPT en concertation avec le prestataire du service universel.⁷
9. Les résultats des contrôles des critères de qualité sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
10. Conformément à l'article 34, 2°, de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, le prestataire du service postal universel veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soient distribués 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 ou de leur enlèvement sur place :
- au moins 93 % des envois domestiques prioritaires sont distribués dans le délai de J+1 ;
 - au moins 97 % des envois domestiques prioritaires sont distribués dans le délai de J+2 ;
 - pour les envois internationaux prioritaires entrants, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois prioritaires domestiques dès leur arrivée au bureau d'échange.

⁴ 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 ».

⁵ 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 ».

⁶ Protocole entre l'IBPT, l'IPC et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant le courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg.

⁷ Protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les envois recommandés égrenés intérieurs et les colis égrenés en service intérieur.

11. Une mesure correctrice est prévue à l'article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les mesures correctrices en cas de non-respect des délais d'acheminement par le prestataire désigné du service universel, en l'occurrence bpost. La mesure correctrice consiste à permettre à l'IBPT d'imposer au prestataire du service universel à investir dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité.
12. La mesure correctrice concerne toutefois uniquement le non-respect des normes fixées à l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV. Il s'agit donc uniquement des envois égrenés intérieurs prioritaires.⁸
13. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost S.A. de droit public reprend en substance les dispositions de l'article 32 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et y ajoute encore quelques précisions. Le cinquième contrat de gestion ne prévoit cependant aucun régime de sanction si les objectifs de qualité ne sont pas atteints.⁹ Le tableau ci-dessous reprend les différentes exigences de qualité :

Service	AR du 11 janvier 2006	Cinquième contrat de gestion
le courrier égrené intérieur prioritaire	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+2 97 % dans un délai de J+3
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené entrant prioritaire	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2

4 Contrôle des délais d'acheminement

14. Conformément au cinquième contrat de gestion 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 CEN¹⁰ et, d'autre part, les protocoles¹¹.

⁸ Bien que les objectifs de qualité repris dans le cinquième contrat de gestion soient supérieurs à ceux de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, l'article 63 du cinquième contrat de gestion stipule qu'aucune sanction n'est possible en cas de non-respect des objectifs de qualité dudit contrat.

⁹ L'article 63 du contrat de gestion stipule plus exactement que le non-respect des délais de livraison concernant le courrier repris aux articles 5.2 à 5.6 et à l'article 6 est exclu de toute réclamation d'indemnités. Les dispositions du cinquième contrat de gestion concernant les obligations de service universel de bpost restent d'application jusqu'au 31 décembre 2018, conformément à l'article 1^{er} du sixième contrat de gestion.

¹⁰ Voir notes de bas de page 4 et 5.

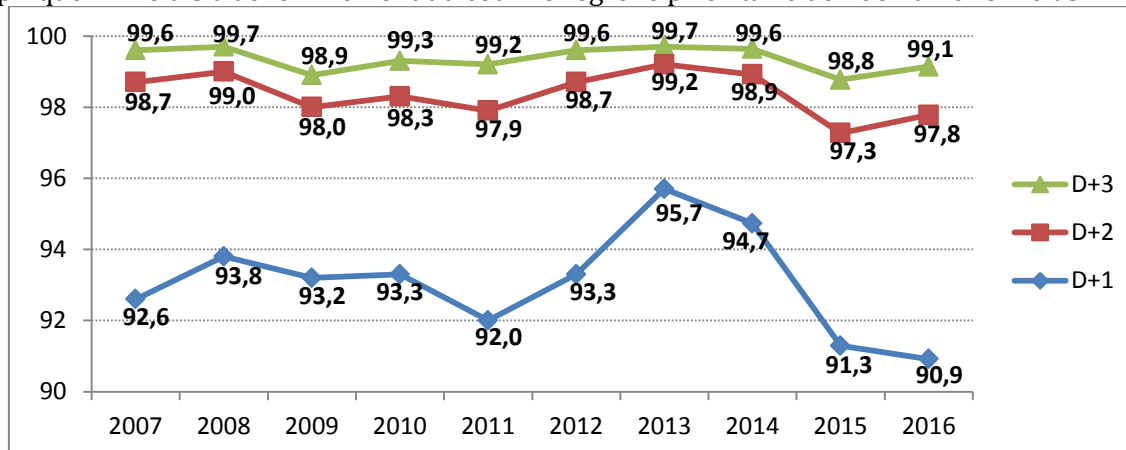
¹¹ Voir notes de bas de page 6 et 7.

15. Les résultats des délais d'acheminement ont déjà été corrigés pour les événements de force majeure autorisés. En cas d'événements de force majeure, bpost peut en effet demander la neutralisation de ceux-ci. L'IBPT évalue cette demande sur la base de la définition de force majeure introduite à la demande de l'IBPT conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012¹², d'une part, et du mémorandum¹³ d'accord entre l'IBPT et bpost, d'autre part. Lorsque l'IBPT estime qu'un événement répond aux deux critères, il en approuve la neutralisation.
16. Un relevé des demandes de bpost et de leur évaluation par l'IBPT figure en annexe. Concrètement, neuf événements ont été considérés comme des cas de force majeure par l'IBPT en 2016.
17. Ci-dessous sont repris les résultats du contrôle des délais d'acheminement, pour l'année 2016, des services suivants :
- 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 entrant prioritaire.

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

18. Le graphique 1 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2007. Sur la base de ce graphique, nous pouvons constater que la tendance à la baisse des chiffres relatifs à la qualité se poursuit.

Graphique 1 : Délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire de 2007 à 2016 inclus



¹² « 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 ».

¹³ Mémorandum d'accord entre l'IBPT et bpost concernant la non-prise en compte des envois tests de BELEX dans le cadre d'événements de force majeure.

19. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹⁴ illustrés par le graphique 1 que 90,9 %¹⁵ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 97,8 %¹⁶ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2. Il s'agit du résultat le plus bas obtenu ces dix dernières années.
20. bpost n'atteint pas l'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui définit qu'au moins 93 % des envois intérieurs doivent être distribués dans un délai de J+1. Par conséquent, l'IBPT impose à bpost une mesure correctrice, conformément à l'article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991.
21. [CONFIDENTIELLE]
- Graphique 2 : Relevé annuel du courrier égrené prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]
22. bpost doit en outre se conformer également à l'article 6 du cinquième contrat de gestion portant sur les objectifs pour le courrier égrené 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.
23. L'IBPT constate que cet objectif n'a pas été respecté et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas.

4.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

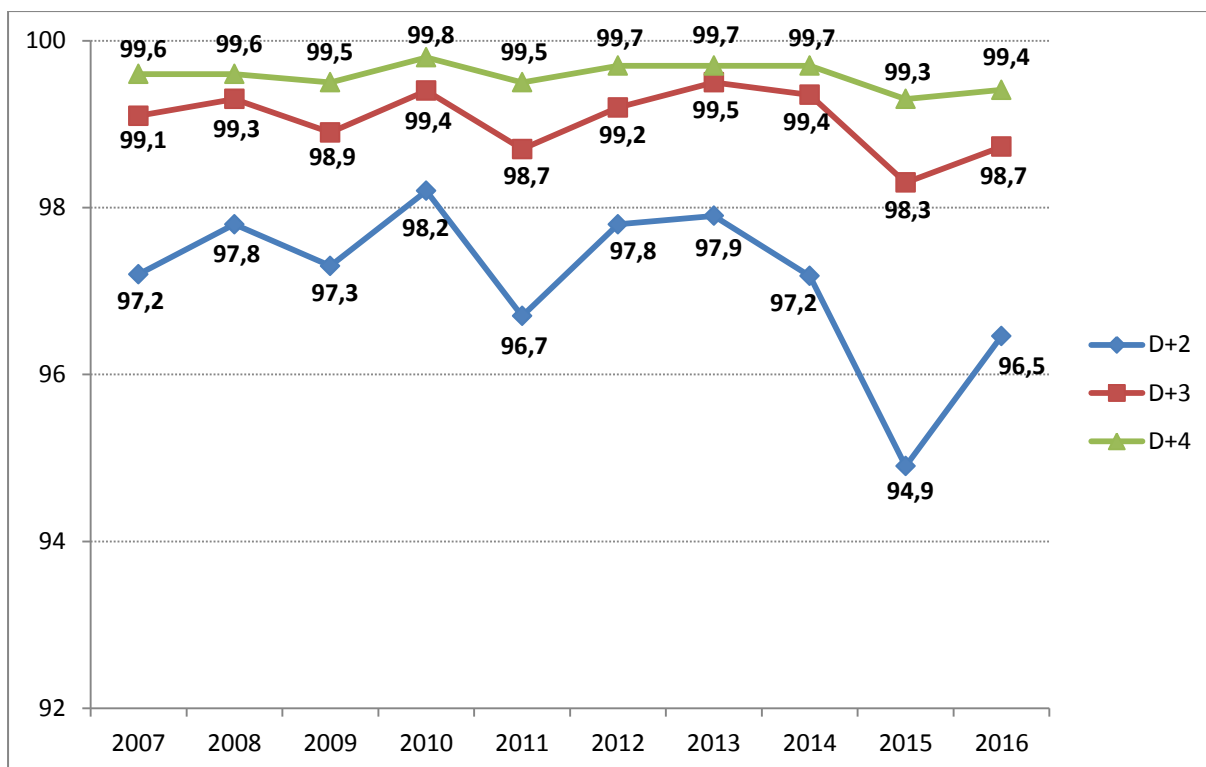
24. Le graphique 3 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2007. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont meilleurs en 2016 qu'en 2015 (de 94,9 % en 2015 à 96,5 % en 2016).

Graphique 3 : Délais d'acheminement du courrier égrené non prioritaire de 2007 à 2016

¹⁴ Rapport Spectos de 2016 à l'IBPT via bpost

¹⁵ Arrondi à un chiffre après la virgule.

¹⁶ Arrondi à un chiffre après la virgule.



25. Il ressort des résultats du graphique 3 que 96,5 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+2 et que 98,7 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+3. Contrairement au courrier prioritaire, aucun objectif de qualité spécifique n'a été fixé dans l'arrêté royal.¹⁷ Le score de 96,5 % est un pas dans la bonne direction mais reste le deuxième résultat le plus bas de ces 10 dernières années.

26. [CONFIDENTIELLE]

Graphique 4 : Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

27. En outre, selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost doit atteindre l'objectif suivant concernant le courrier égrené non prioritaire :

- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2 ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+3.

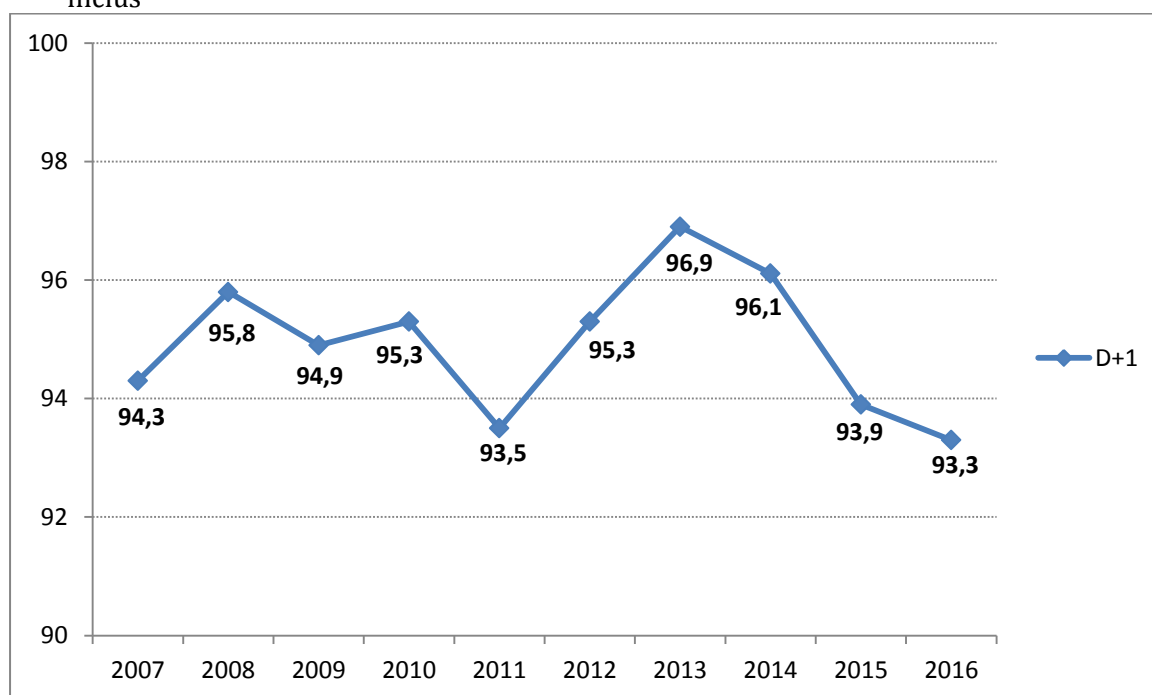
28. L'IBPT constate que cet objectif concernant le courrier égrené intérieur non prioritaire a été atteint.

4.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

¹⁷ L'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.

29. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole¹⁸. Il s'agit d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres.¹⁹
30. Conformément à ce qui a été convenu²⁰, bpost applique, via un bureau d'études indépendant, un échantillon de minimum 310 envois recommandés tests dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.²¹ bpost a également confié cette vérification externe au bureau d'études Spectos.
31. Le graphique 5 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2007. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont plus bas en 2016 qu'en 2015 (de 93,9 % en 2015 à 93,3 % en 2016). Il s'agit également du résultat le plus bas atteint depuis dix ans.

Graphique 5 : Délais d'acheminement des envois recommandés égrenés de 2007 à 2016 inclus



32. [CONFIDENTIELLE]

33. [CONFIDENTIELLE]

¹⁸ Voir note de bas de page 7.

¹⁹ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

²⁰ Lors d'une réunion entre l'IBPT et bpost, le 6 mai 2015

²¹ Le système de mesure externe qui contrôle le système de mesure interne de bpost s'appelle PARI bis.

Graphique 6 : Relevé annuel des envois recommandés égrenés par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

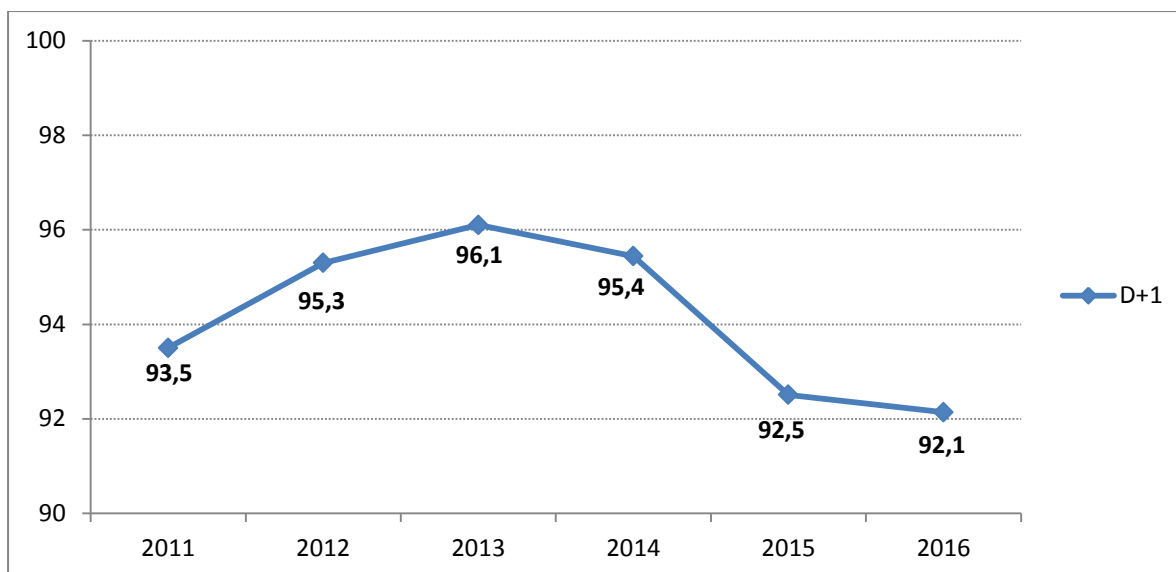
34. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost doit en outre également s'engager à distribuer les envois recommandés égrenés conformément aux objectifs suivants :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+1 ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2.
35. L'IBPT constate que ces objectifs concernant les envois recommandés égrenés intérieurs n'ont pas été respectés et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau également. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas.

4.4. Les colis égrenés en service intérieur

36. bpost mesure les colis égrenés en service intérieur selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l'IBPT concernant les colis égrenés en service intérieur.
37. Tout comme pour les envois recommandés égrenés, les délais d'acheminement des colis égrenés sont également contrôlés par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres interne de la poste belge s'appuyant sur les données internes disponibles dans le cadre du système de suivi « Track&Trace » pour les colis postaux.²²
38. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. Le score de bpost pour les colis postaux prioritaires en 2016 est moins bon qu'en 2015 (de 92,5 % en 2015 à 92,1 % en 2016). Le score de 92,1 % est le plus bas de ces six dernières années.

Graphique 7 : Délais d'acheminement des colis postaux prioritaires de 2011 à 2016

²² Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).



39. [CONFIDENTIELLE]

Graphique 8 : Relevé annuel des colis postaux prioritaires par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

40. Conformément à ce qui a été convenu²³, bpost applique un échantillon de minimum 400 envois tests de colis postaux dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.²⁴ bpost a également confié cette vérification externe au bureau d'études Spectos.

41. [CONFIDENTIELLE]

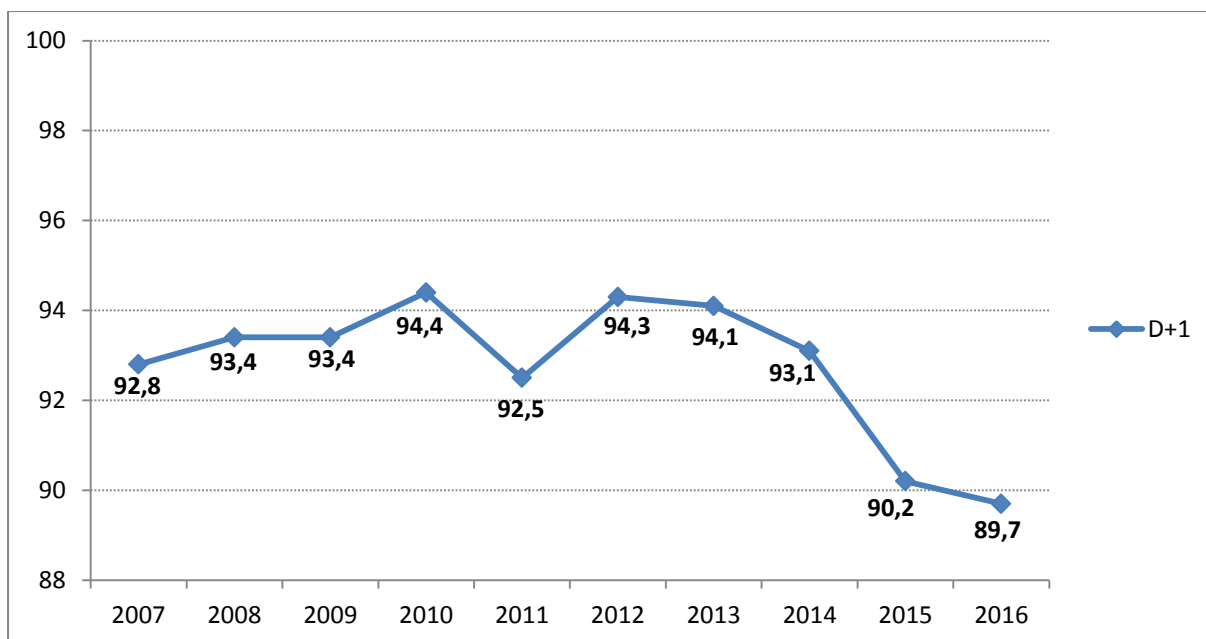
4.5. Le courrier égrené entrant prioritaire

42. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2007. Ce graphique permet de constater que le résultat de bpost pour le courrier égrené entrant prioritaire est moins bon en 2016 qu'en 2015 (de 90,2 % en 2015 à 89,7 % en 2016). L'IBPT demande à bpost de mettre un terme à cette inquiétante tendance à la baisse concernant le respect des délais d'acheminement.

Graphique 9 : Délais d'acheminement du courrier égrené entrant prioritaire de 2007 à 2016 inclus

²³ Lors d'une réunion entre l'IBPT et bpost, le 6 mai 2015

²⁴ Le système de mesure externe qui contrôle le système de mesure interne de bpost s'appelle PARI bis.

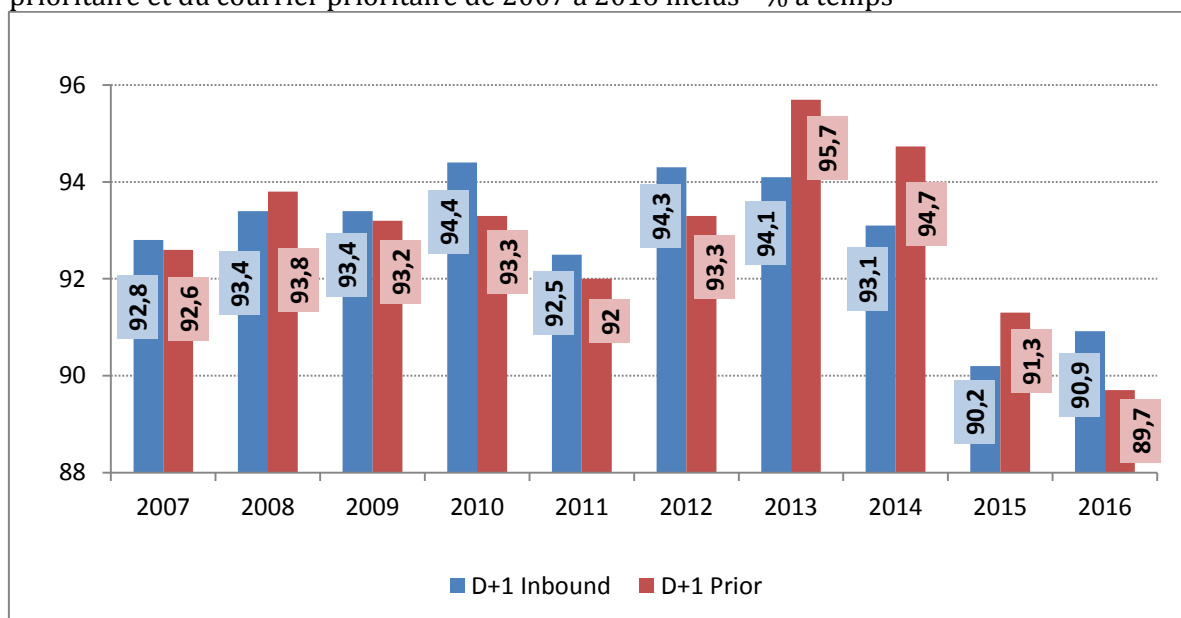


43. [CONFIDENTIELLE]

Graphique 10 : Relevé annuel du courrier égrené entrant prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

44. [CONFIDENTIELLE]

Graphique 11 : Comparaison entre les délais d'acheminement du courrier entrant prioritaire et du courrier prioritaire de 2007 à 2016 inclus - % à temps



45. Enfin, bpost doit se conformer à l'article 6 du cinquième contrat de gestion portant sur les objectifs pour le courrier égrené 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.
46. L'IBPT constate que cet objectif concernant le courrier égrené entrant prioritaire n'a pas été respecté et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas.

5 Évaluation du plan d'action 2016 suite aux résultats de 2015

47. Il ressort des résultats de l'année 2016 que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2015, n'ont pas eu l'effet escompté.
48. [CONFIDENTIELLE]

6 Constatations de l'IBPT

49. Suite au contrôle de qualité de 2016, l'IBPT arrive à 4 constatations :
50. D'abord, l'IBPT constate que bpost ne respecte pas ses obligations concernant les délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire, conformément à l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, vu que seulement 90,9 % du courrier égrené intérieur prioritaire a atteint la destination en J+1, alors que ce pourcentage doit être de 93 % selon l'AR du 11 janvier 2006. L'IBPT attend des efforts supplémentaires de la part de bpost afin de respecter les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.
51. Ensuite, l'IBPT constate que bpost ne réussit pas à atteindre son objectif du cinquième contrat de gestion concernant les délais d'acheminement pour les services postaux qui relèvent du service universel compris dans le panier des petits utilisateurs. Aucun des cinq services du panier des petits utilisateurs n'atteint l'objectif de 95 % de distribution dans les temps. Lorsque l'on examine la moyenne pondérée du panier des petits utilisateurs, l'on constate que seuls 92,6 % des envois ont été distribués à temps, alors que l'objectif du cinquième contrat de gestion est de 95 %. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas. L'IBPT attend des efforts supplémentaires de la part de bpost afin de garantir une qualité élevée des services postaux.
52. En outre, l'IBPT constate qu'il n'est pas satisfait à l'article 144quater, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 et à l'article 36, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui définissent les normes de qualité concernant la régularité et la fiabilité des services. L'IBPT attend dès lors des efforts supplémentaires de la part de bpost afin de garantir la régularité et la fiabilité du service pendant toute l'année.
53. [CONFIDENTIELLE]

7 Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité

7.1. Évaluation de la mesure correctrice imposée dans le cadre de la décision du Conseil de l'IBPT du 10 octobre 2016

54. bpost a transmis à l'IBPT, comme imposé par l'Institut le 13 décembre 2016, trois rapports trimestriels distincts (rapport concernant le 1^{er} trimestre 2017 du 30 mars 2017 ; rapport concernant le 2^e trimestre 2017 du 6 juillet 2017 ; rapport concernant le 3^e trimestre 2017 du 19 septembre 2017).

Graphique 12 : Anvers X ; courrier prioritaire (évolution de septembre 2015 à août 2017)
[CONFIDENTIELLE]

55. Le graphique ci-dessus indique, sur la base des trois rapports trimestriels de bpost, un aperçu du monitoring par trimestre demandé dans l'avis du 13 décembre 2016 (impact de l'investissement dans le site temporaire « Houtdok » sur la qualité du traitement du courrier prioritaire à Anvers X).
56. Selon bpost, une augmentation considérable et inattendue du volume de colis postaux en combinaison avec d'autres facteurs externes négatifs (par ex. problèmes de mobilité) ont entraîné un ralentissement des conteneurs de poste aux lettres qui se trouvent dans l'embouteillage des conteneurs de colis, ce qui complique l'atteinte des niveaux de qualité exigés. Les investissements temporaires à Houtdok, au vu de ces circonstances, n'ont donc pas entraîné une amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire au cours de la période de septembre 2016 à août 2017 inclus à Anvers X.

7.2. Mesure correctrice

57. Les articles 8 et 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 décrivent la procédure et la méthode de calcul pour la mesure correctrice dans le cas d'un chiffre de qualité inférieur à la norme de qualité (93 %) en matière de courrier prioritaire. Dans ce cas, l'IBPT peut imposer une mesure correctrice. Les montants de cette mesure correctrice sont fixés dans l'AR (article 9). Étant donné que bpost n'a pas atteint la norme pour la deuxième année consécutive et que les chiffres en matière de qualité pour le courrier égrené intérieur prioritaire en 2016 sont les plus bas en dix ans, l'IBPT est d'avis que bpost doit améliorer la qualité du service. L'IBPT attend des efforts supplémentaires de la part de bpost afin de garantir la régularité et la fiabilité du service pendant toute l'année.
58. Pour un écart jusqu'à 6 % par rapport à la norme de qualité, un investissement obligatoire d'un montant de 600 000 EUR peut être imposé en vertu de l'article 9, § 1^{er}, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 pour chaque écart de 1 %. Pour un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité, un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %.
59. Étant donné le résultat de qualité de 90,92 %, cela signifie que l'IBPT peut contraindre bpost à un investissement de 1 200 000 EUR dans un projet spécifique (ou des projets spécifiques) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité. Le ou les projets doivent comprendre une description de la surveillance interne de la qualité du service à approfondir, ainsi que des investissements qui doivent être réalisés à court terme et qui se basent sur les résultats de ces contrôles.

8 Décision

60. L'IBPT constate que le projet d'investissement de bpost de 2016, suite au non-respect de la norme de qualité pour le courrier égrené prioritaire de l'année 2015, n'a pas engendré d'amélioration significative à court terme du courrier égrené prioritaire.
61. L'IBPT constate en outre que bpost n'a pas non plus atteint la norme de qualité légale de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené prioritaire pour l'année 2016.
62. En outre, la norme de qualité reprise dans le contrat de gestion entre l'État et bpost, qui s'élève à 95 % pour quatre services postaux du panier des petits utilisateurs, n'a pas été atteinte pour les trois services avec délai d'acheminement J+1, à savoir le courrier égrené intérieur prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené entrant prioritaire. Seul le courrier égrené non prioritaire, avec le délai d'acheminement Jour+2, dépasse cette norme de qualité de 95 %.
63. En ce qui concerne les chiffres relatifs à la qualité du courrier égrené prioritaire pour l'année 2016, l'IBPT impose à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité conformément à l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et aux articles 8 et 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991.
64. Cette mesure correctrice consiste en un investissement de 1 200 000 euros dans un projet spécifique (ou des projets spécifiques) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité. L'IBPT impose cette mesure correctrice car il ressort du contrôle des délais d'acheminement de 2016 que, cette même année, le courrier égrené prioritaire (J+1) a chuté à son plus bas niveau des dix dernières années et parce que le niveau minimal requis de 93 % de l'AR du 11 janvier 2006 n'a pas été atteint.
65. Bpost présentera, d'ici le 6 avril 2018 au plus tard, un projet d'investissement détaillé visant à améliorer la qualité des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.
66. Le projet doit répondre aux critères de l'article 9, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 et doit être suffisamment précis en matière de description, d'objectif, de planning et de budget. Ensuite, l'IBPT fera part de son avis, dans un délai de 3 semaines. L'IBPT contrôle l'exécution effective du projet, ainsi que son financement.

9 Voies de recours

67. 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 de Bruxelles, 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.

68. 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

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe : événements de force majeure²⁵

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
Conditions hivernales rudes	15-01-16	Hainaut, Liège, Luxembourg, Namur, Brabant flamand	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	15-01-16 18-01-16	accord de neutralisation
Alerte à la bombe : évacuation d'Anvers X	17-02-16	Anvers, Limbourg	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	17-02-16	accord de neutralisation
Attentats terroristes à Bruxelles	23-03-16	Région bruxelloise agglomération	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	22-03-16 23-03-16	accord de neutralisation
Grève des chauffeurs de camion contre la taxe kilométrique	1-04-2016 au 07-04-16	Wallonie	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	1-04-2016 au 07-04-16	accord de neutralisation
2 manifestations/grèves nationales	24-05-16 31-05-16	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	24-06-16 27-06-16	accord de neutralisation
Journée d'action nationale du syndicat socialiste	24-06-16	Royaume	Courriers tests prioritaires	24-06-16	accord de neutralisation

²⁵ L'IBPT a communiqué par écrit son jugement à bpost le 10 août 2016 pour le premier semestre de 2016 et le 20 mars 2017 pour le second semestre de 2016.

			Envois recommandés Colis postaux	27-06-16	
Manifestation nationale	29-09-16	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	29-09-16 30-09-16	accord de neutralisation
Évacuation de Bruxelles X en raison d'un envoi suspect	19-09-16	Région bruxelloise agglomération	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	20-09-16	pas d'accord de neutralisation
Grève nationale	07-10-16	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	07-10-16 10-10-16	accord de neutralisation
Évacuation de Bruxelles X en raison d'un envoi suspect	06-12-16	Région bruxelloise agglomération	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	07-12-16	pas d'accord de neutralisation