



I B P T

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

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 JUIN 2018 CONCERNANT
LE PROJET D'INVESTISSEMENT DE BPOST VISANT À
AMÉLIORER LA QUALITÉ DU COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	
1	Base juridique3
2	Rétroactes3
3	Le projet d'investissement de bpost.....3
3.1	SOUS-PROJET 1 : « BOOST QUALITY ».....4
3.2	SOUS-PROJET 2 : « ANTENNES BELEX ».....4
4	Analyse de l'IBPT4
4.1	SOUS-PROJET 1 : « BOOST QUALITY ».....4
4.1.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>4
4.1.2	<i>Planning détaillé</i>4
4.1.3	<i>Financement</i>4
4.1.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>4
4.2	SOUS-PROJET 2 : « INVESTISSEMENT ANTENNES BELEX ».....4
4.2.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>4
4.2.2	<i>Planning détaillé</i>5
4.2.3	<i>Financement</i>5
4.2.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>5
5	Conclusion6

1 Base juridique

1. Le présent avis vise l'application de l'article 13 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, de l'article 8 et de l'article 9 de l'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'AR du 11 janvier 2016 »).
2. Les mesures correctrices concernant les envois domestiques de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide consistent à obliger le prestataire du service universel à investir dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité des envois domestiques de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide.

2 Rétroactes

3. Dans sa décision du 15 mars 2018 concernant les délais d'acheminement pour l'année 2016, l'IBPT a constaté que bpost ne respectait pas ses obligations légales au niveau des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire, conformément à l'article 13 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux et à l'article 34, 2^o, de l'AR du 11 janvier mettant en application le titre IV. Le résultat en matière de qualité du courrier égrené prioritaire est en effet, avec 90,9 %, inférieur à la norme de qualité de 93 %.
4. Par conséquent, l'IBPT a, dans sa décision susmentionnée, imposé une mesure correctrice à bpost, sous la forme d'un investissement d'au moins 1.200.000 euros dans un projet d'investissement spécifique ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité pour la catégorie du courrier égrené prioritaire.
5. Le projet d'investissement doit répondre, comme indiqué dans la décision, aux critères de l'article 9, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 et doit être suffisamment précis en matière de description, d'objectif, de planning détaillé et de budget.
6. Le présent avis se base sur les documents suivants :
 - la présentation PowerPoint de bpost du 8 juin 2017 « Mail Service Operations : Quality » ;
 - la décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016 ;
 - le projet d'investissement de bpost du 2 mai 2018 ;
 - les informations complémentaires concernant le projet d'investissement communiquées dans le courrier de bpost du 13 juin 2018 en réponse aux questions de l'IBPT du 22 mai 2018.

3 Le projet d'investissement de bpost

7. Deux sous-projets ont été présentés par bpost comme projet d'investissement afin d'augmenter la qualité du courrier égrené prioritaire à court terme.

3.1 Sous-projet 1 : « Boost Quality »

8. [CONFIDENTIEL]

3.2 Sous-projet 2 : « antennes BELEX »

9. [CONFIDENTIEL]

4 Analyse de l'IBPT

10. Chaque sous-projet est ci-après évalué dans un premier temps au niveau de son impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire, ensuite de son planning détaillé et enfin de son financement. L'évaluation de l'IBPT suit enfin pour chaque sous-projet.

4.1 Sous-projet 1 : « Boost Quality »

4.1.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

11. [CONFIDENTIEL]

12. [CONFIDENTIEL]

4.1.2 Planning détaillé

13. [CONFIDENTIEL]

4.1.3 Financement

14. [CONFIDENTIEL]

4.1.4 Évaluation de l'IBPT

15. L'IBPT estime que ce sous-projet répond à la décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016. Les projets d'investissement de bpost répondent aux conditions de l'article 9, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 en ce qui concerne la description et les investissements à court terme. L'IBPT souhaite être tenu informé de l'évaluation du projet et en particulier de l'impact sur l'amélioration des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.

4.2 Sous-projet 2 : « Investissement antennes BELEX »

4.2.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

16. [CONFIDENTIEL]

17. [CONFIDENTIEL]

4.2.2 Planning détaillé

18. [CONFIDENTIEL]

4.2.3 Financement

19. [CONFIDENTIEL]

4.2.4 Évaluation de l'IBPT

20. L'IBPT estime que ce sous-projet répond à la décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016. Les projets d'investissement de bpost répondent aux conditions de l'article 9, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 en ce qui concerne la description et les investissements à court terme. L'IBPT souhaite être tenu informé de l'évaluation du projet et en particulier de l'impact sur l'amélioration des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.

5 Conclusion

21. En réponse à la demande de l'IBPT de soumettre un projet d'investissement d'au moins 1.200.000 euros dans un projet d'investissement spécifique ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité pour le courrier prioritaire égrené, bpost a soumis deux sous-projets à l'IBPT.
22. Les deux sous-projets concernent le court terme et sont considérés comme des propositions de projet visant à augmenter la qualité du courrier égrené prioritaire à court terme.
23. L'IBPT a évalué les sous-projets au niveau de l'objectif, de l'impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire, du planning détaillé et du financement.
24. L'IBPT estime que les sous-projets « Boost Quality » et « Antennes BELEX » répondent à ces conditions.
25. L'IBPT en suivra l'exécution effective, comme déterminé dans l'AR. Pour cette raison, bpost doit transmettre à l'IBPT, à la fin de chaque trimestre civil de 2018, une analyse de l'avancement, en spécifiant d'une part l'exécution du projet et d'autre part son financement.¹

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

¹ Article 9, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006.