



I B P T

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

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 1 FÉVRIER 2019
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2017 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

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	6
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.....	10
4.5. LE COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE.....	12
5 Évaluation du plan d'action 2017 suite aux résultats de 2016.....	14
6 Constatations de l'IBPT	14
7. Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité	14
8. Décision.....	16
9 Voies de recours	17
Annexe : événements de force majeure.....	18

1. Objet

1. La présente décision vise l'application de l'article 13, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux et 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 l'arrêté royal du 19 avril 2014 (ci-après « l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV ») qui se rapportent au courrier intérieur prioritaire et au courrier égrené transfrontière intérieur prioritaire.
2. En cas de non-respect par le prestataire du service universel désigné, bpost, des normes définies, en vertu de l'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, à l'article 34, 2^o, 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^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 2006 mettant en application les articles 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 »).¹
3. Les normes relatives au respect des délais d'acheminement ont également été prescrites aux articles 5 et suivants du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public.²

2. Rétroactes

4. Les documents suivants ont été transmis par bpost à l'IBPT :
 - les tableaux de bpost, transmis à l'IBPT le 2 mars 2018 et le 20 septembre 2018, 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, transmis à l'IBPT le 20 septembre 2018. Le 15 juin 2018, 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 transfrontière entrant prioritaire s'appuyant sur le système de mesure « UNEX » du 30 mars 2017 ;
 - la réponse de bpost du 2 mai 2018 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 (selon bpost, l'impact du projet d'investissement concernant les délais d'acheminement de 2016 seront perceptibles à partir de 2018) ;

¹ Pour un écart jusqu'à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), 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 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.

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

- la réponse de bpost du 13 juin 2018 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 (selon bpost, l'impact du projet d'investissement concernant les délais d'acheminement de 2016 seront perceptibles à partir de 2018) ;
- la réponse de bpost du 15 juin 2018 concernant le projet d'investissement visant à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire (selon bpost, l'impact du projet d'investissement concernant les délais d'acheminement de 2016 seront perceptibles à partir de 2018) ;
- la présentation PowerPoint de bpost du 15 juin 2018 « Mail Service Operations : Quality 2017 ».

L'IBPT a répondu le 16 novembre 2017 et le 8 mai 2018 aux questions de bpost concernant la neutralisation des événements de force majeure ;

Les résultats de l'année 2017 ont été commentés par bpost lors d'un entretien avec l'IBPT le 15 juin 2018.

3 Base légale

5. Conformément à l'article 13, § 1er, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, 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. En ce qui concerne les neutralisations demandées en 2017 par bpost pour les situations de force majeure, le protocole en matière de mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis postaux intérieurs a été appliqué.
6. L'article 5 du cinquième contrat de gestion énumère les différentes catégories pour les délais d'acheminement :
 - 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.
7. 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 visés au point 6. Le pourcentage d'envois 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 du 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 ;

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 ».

- 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 transfrontière entrant, bpost applique la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.⁶ Le cinquième contrat de gestion prévoit que bpost utilise 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. L'IBPT publie les résultats des contrôles des critères de qualité chaque année sur son site Internet.
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 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 ;
 - dès l'arrivée des envois transfrontières entrants au bureau d'échange, les délais d'acheminement applicables au courrier égrené transfrontière entrant prioritaire sont identiques à ceux du courrier égrené prioritaire intérieur.
11. Une mesure correctrice est prévue à l'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux et aux articles 8 et 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 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 un montant d'investissement 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. Les articles 5 et 6 du cinquième contrat de gestion reprennent en substance les dispositions de l'ancien article 32 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et y ajoutent 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 :

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.

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 d'acheminement du courrier visés aux articles 5.2 à 5.6 et à l'article 6 est exclu de toute réclamation d'indemnités. Les dispositions du cinquième

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 transfrontière 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.
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 au protocole en matière de mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis¹³ égrenés en service intérieur 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 leur évaluation par l'IBPT figurent en annexe. Concrètement, neuf événements ont été considérés comme des cas de force majeure par l'IBPT en 2017.
17. Ci-dessous sont repris les résultats des délais d'acheminement, pour l'année 2017, 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 transfrontière entrant prioritaire.

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

contrat de gestion concernant les obligations de service universel de bpost restent d'application jusqu'au 31 décembre 2018, conformément à l'article 1er du sixième contrat de gestion.

¹⁰ Voir notes de bas de page 4 et 5.

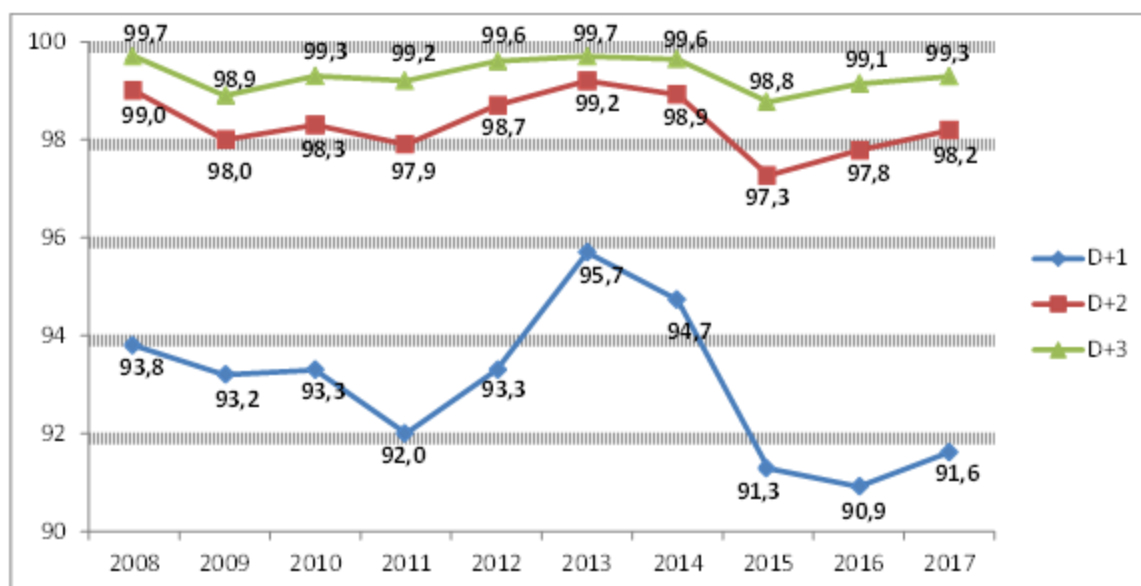
¹¹ Voir notes de bas de page 6 et 7.

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 Protocole en matière de mesure de qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs et des colis postaux égrenés intérieurs.

18. Le graphique 1 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2008. Ce graphique nous permet de constater que la tendance à la baisse des chiffres relatifs à la qualité constatée au cours de la période de 2013 à 2016 ne se poursuit pas en 2017.

Graphique 1 : Délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire de 2008 à 2017



19. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹⁴ illustrés par le graphique 1 que 91,6 %¹⁵ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 98,2 %¹⁶ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2. Il s'agit du troisième résultat le plus de bas obtenu ces dix dernières années. Ces trois dernières années ont enregistré les plus mauvais résultats de ces 10 dernières années.
20. 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, n'est pas atteint pas bpost.

21. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : Relevé annuel du courrier égrené prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIEL]

22. En outre, bpost doit se conformer 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 ;

¹⁴ Rapport Spectos de 2017 à l'IBPT via bpost

¹⁵ Arrondi à un chiffre après la virgule.

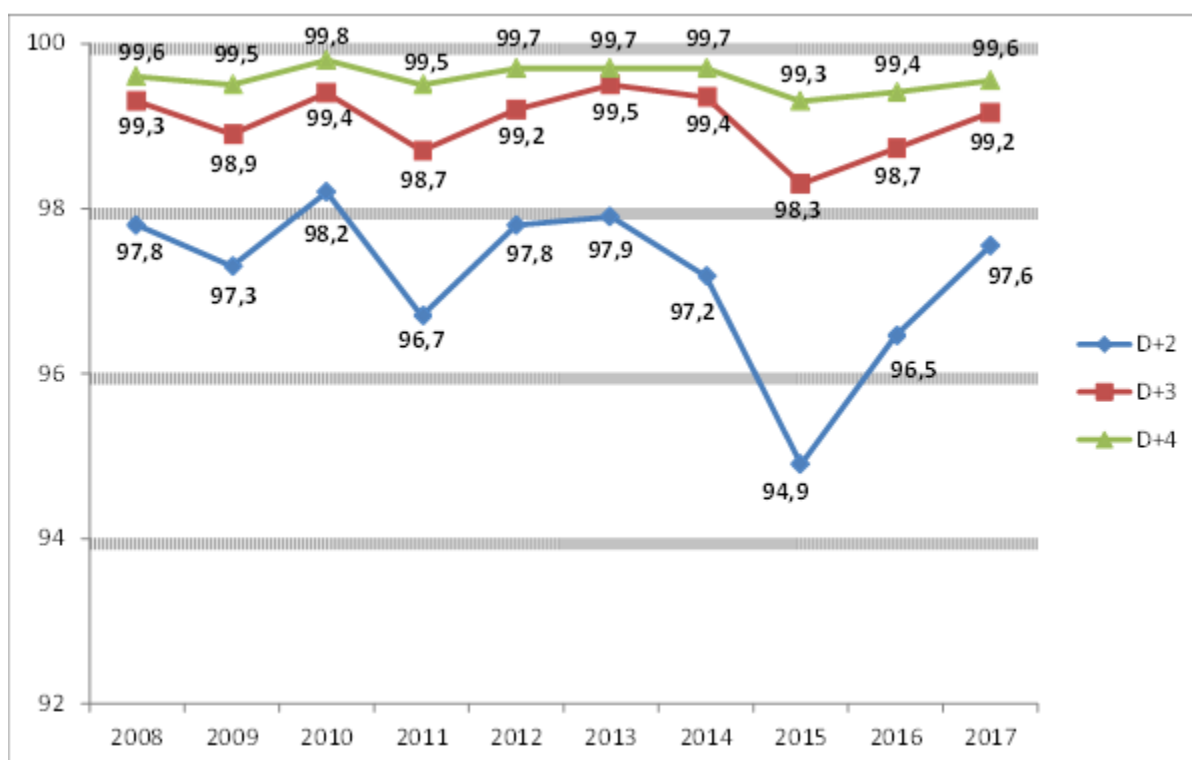
¹⁶ Arrondi à un chiffre après la virgule.

- 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 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2008. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont meilleurs en 2017 qu'en 2016 (de 96,5 % en 2016 à 97,6 % en 2017).

Graphique 3 : Délais d'acheminement du courrier égrené non prioritaire de 2008 à 2017



25. Il ressort des résultats du graphique 3 que 97,6 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+2 et que 99,2 % 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 97,6 % constitue une amélioration.

26. [CONFIDENTIEL]

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

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

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 Cette vérification externe a également été confiée au bureau d'études Spectos par bpost.

31. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2008. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2017 sont inférieurs à ceux de 2016 (de 93,3 % en 2016 à 91,8 % en 2017). Il s'agit également du résultat le plus bas atteint depuis dix ans.

Graphique 5 : Délais d'acheminement des envois recommandés égrenés de 2008 à 2017

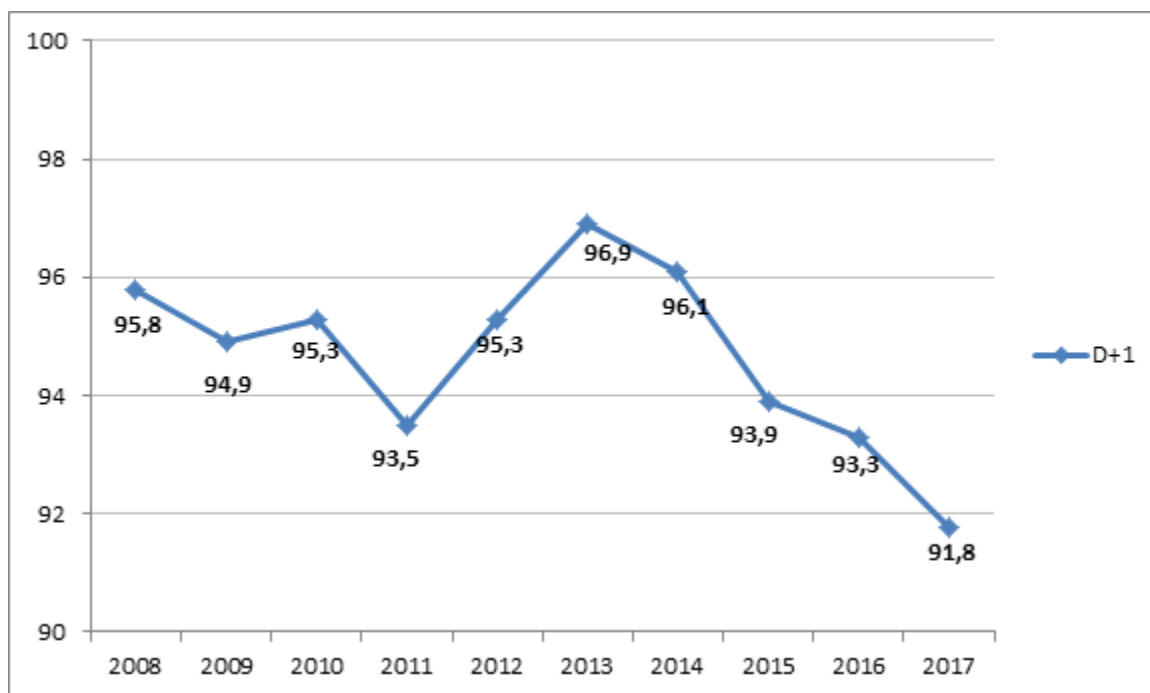
¹⁷ L'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV

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.



32. En comparant les résultats de 2017, nous constatons que les scores du système de mesure interne et des envois tests sont comparables (respectivement 91,8 % et 91,4 %).

33. [CONFIDENTIEL]

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

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.

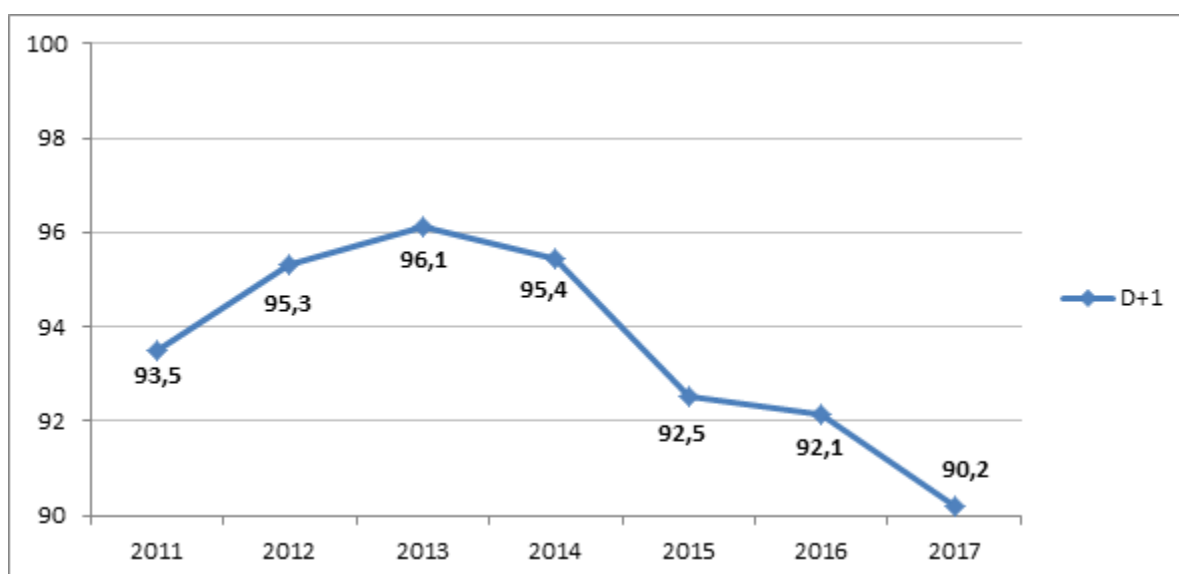
35. L'IBPT constate que ces objectifs concernant les envois recommandés égrenés intérieurs n'ont pas été respectés et exhorte bpost à fournir des efforts supplémentaires à ce niveau également. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est toutefois prévue dans ce cas.

4.4. Les colis égrenés en service intérieur

36. Les colis égrenés en service intérieur sont mesurés par bpost 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 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. Le score de bpost pour les colis postaux prioritaires en 2017 est moins bon qu'en 2016 (de 92,1 % en 2016 à 90,2 % en 2017). Le score de 90,2 % est le plus bas de ces sept dernières années.

Graphique 7 : Délais d'acheminement des colis postaux prioritaires de 2011 à 2017



39. [CONFIDENTIEL]

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

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 Cette vérification externe a également été confiée au bureau d'études Spectos par bpost.
41. Parmi les envois tests, 91,8 % ont été distribués à temps, tandis que, selon le système de mesure interne de bpost, ce pourcentage était de 90,2 %. Ainsi, les résultats du système de contrôle externe et du système de mesure interne de bpost correspondent.

La qualité des délais d'acheminement des colis postaux égrenés prioritaires a enregistré en 2017 la plus forte baisse (-1,93 point de pourcentage) des cinq services examinés dans le cadre de la présente décision.

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

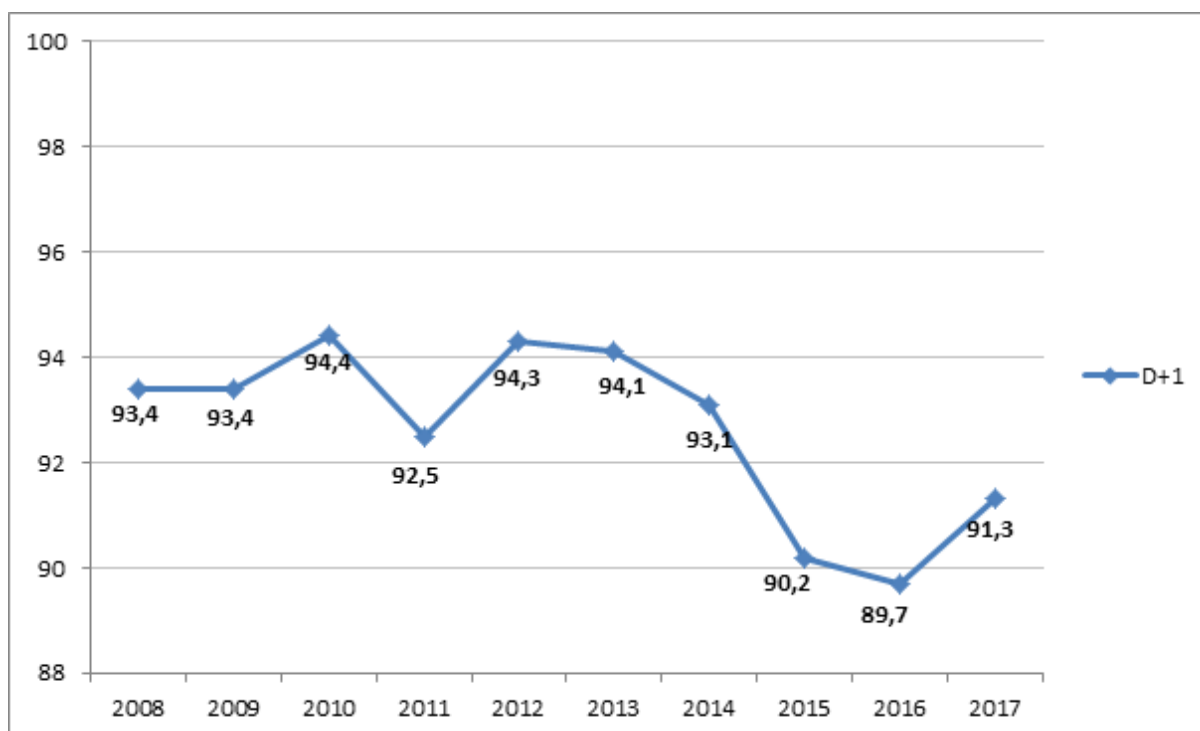
²³ Lors d'une réunion entre l'IBPT et bpost, le 6 mai 2015

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

4.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

42. Le graphique ci-dessous illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2008. Ce graphique permet de constater que le résultat de bpost pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire est meilleur en 2017 qu'en 2016 (de 89,7 % en 2016 à 91,3 % en 2017). L'objectif en matière de courrier égrené transfrontière n'est pas atteint.

Graphique 9 : Délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire de 2008 à 2017



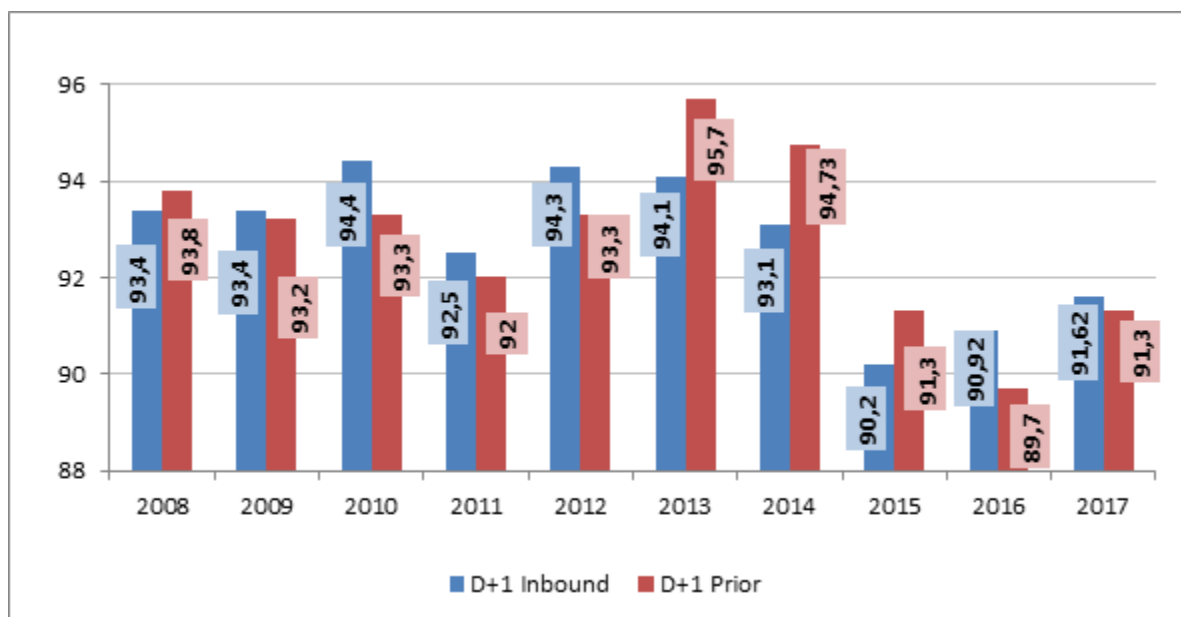
43. [CONFIDENTIEL]

Graphique 10 : Relevé annuel du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire par mois - %

[CONFIDENTIEL]

44. Le graphique 11 montre dans quelle mesure il existe des délais d'acheminement identiques pour le courrier intérieur prioritaire et le courrier international entrant prioritaire. Pour l'année 2017, la différence de résultat entre les deux services est plus petite que l'an dernier, avec une différence de 0,3 point de pourcentage en 2017. L'on peut en conclure qu'il n'existe pas de disparité significative entre le courrier intérieur prioritaire et le courrier international entrant prioritaire.

Graphique 11 : Comparaison entre les délais d'acheminement du courrier transfrontière prioritaire entrant et du courrier prioritaire de 2008 à 2017 - % 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 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.
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 2017 suite aux résultats de 2016

47. Il ressort des résultats de l'année 2017 que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2016, et le projet d'investissement de bpost visant à améliorer à court terme les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire, n'ont pas apporté suffisamment d'améliorations en matière de délais d'acheminement étant donné que l'amélioration à 91,6 % en 2017 (+ 0,7 point de pourcentage par rapport à 2016) est inférieur au minimum requis de 93 % conformément à l'AR du 11 janvier 2006.
48. Pour 2017, les points d'actions suivants ont été définis : [CONFIDENTIEL]

6 Constatations de l'IBPT

49. Suite au contrôle de qualité de 2017, l'IBPT arrive à 4 constatations :
50. Premièrement, 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 91,62 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à 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. Deuxièmement, 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. Seul un des quatre services du panier des petits utilisateurs atteint l'objectif de 95 % de distribution dans les temps : le courrier égrené non prioritaire. 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. Troisièmement, l'IBPT constate qu'il n'est pas satisfait à l'article 13, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux 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. Enfin, l'IBPT constate que les résultats de la mesure interne de bpost (les résultats PARI) d'une part et la mesure de test externe (les résultats PARI bis) d'autre part pour les envois recommandés égrenés sont comparables.

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 15 mars 2018

54. L'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 prévoit que l'IBPT contrôle la réalisation effective des projets et de leur financement. Le 8 octobre 2018, bpost a transmis le premier rapportage trimestriel à l'IBPT.

Il ressort déjà du premier rapportage trimestriel concernant l'exécution des mesures d'investissement (reçu le 8 octobre 2018) que la qualité s'est améliorée dans les centres de tri AX et BX au cours des huit premiers mois de 2018. De manière globale aussi, la qualité des délais d'acheminement des huit premiers mois de 2018 a augmenté pour atteindre 94,7 % en ce qui concerne le courrier égrené prioritaire. Selon bpost, le support du consultant externe, le projet de l'équipe One Factory et le déploiement du projet LSM ont été achevés le 30 septembre 2018. La consolidation et la maintenance dans les autres zones de travail des centres de tri sont toujours en cours.

Cela n'empêche pas que la mise en œuvre de ces améliorations ne garantit pas encore que les résultats en matière de qualité pour les courriers prioritaires se maintiendront pour toute l'année 2018, vu les difficultés rencontrées traditionnellement par bpost en automne (septembre à décembre) en raison de l'augmentation des volumes de colis. Pour l'année 2019 aussi, l'on peut s'attendre à une nouvelle augmentation des volumes de colis et l'on ignore dans quelle mesure les investissements réalisés en matière de « Boost Quality » suffiront à compenser complètement la dégradation de la qualité de la distribution des envois de correspondance due à l'augmentation du traitement prioritaire des colis.

L'IBPT souligne que 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, il est tenu de contrôler la réalisation effective des projets et de leur financement au moyen de la mesure correctrice. À cet égard, l'IBPT précise qu'il ressort du rapportage de bpost que le deuxième volet des investissements, prévus pour septembre 2018, n'a pas encore commencé. Les antennes BELEX n'ont pas encore été fournies. La poursuite du monitoring de l'IBPT concernant l'exécution de ces mesures d'investissement s'impose.

55. Le deuxième rapportage trimestriel de bpost est attendu fin janvier 2019. Étant donné que la mesure correctrice actuelle porte sur l'ensemble de l'année 2018, l'IBPT n'est actuellement pas en mesure de procéder à une évaluation globale de la situation lui permettant d'envisager l'imposition de nouvelles mesures correctrices, le cas échéant. Dans la décision concernant les délais d'acheminement pour l'année 2018, l'IBPT examinera dans quelle mesure les résultats se sont améliorés en 2018 et l'impact de la mesure correctrice en cours sera donc également analysé. La surveillance se poursuivra et l'IBPT examinera si la tendance à la hausse des huit premiers mois de 2018 se poursuit pendant le reste de 2018. En fonction des résultats pour l'ensemble de l'année 2018, une mesure correctrice peut être imposée si le contrôle de la qualité de 2018 devait montrer qu'il existe un problème de qualité et si la norme requise n'est pas atteinte.

7.2. Mesure correctrice

56. L'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux ainsi que les articles 8 et 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 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 même (article 9). Étant donné que bpost n'a pas atteint la norme pour la troisième année consécutive et que les chiffres en matière de qualité pour le courrier égrené intérieur prioritaire en 2017 sont les troisièmes chiffres les plus bas en dix ans malgré l'amélioration de 0,7 point de pourcentage en 2017, 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.
57. 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 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux et de l'article 9, § 1er, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 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 %.
58. Étant donné le résultat de qualité de 91,62 %, cela signifie que l'IBPT peut contraindre bpost à un investissement de 600 000 EUR dans un ou des projet(s) spécifique(s) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité. Le ou les projet(s) doi(ven)t 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.
59. Comme expliqué au point 55 et étant donné que la mise en œuvre de la dernière mesure correctrice imposée est toujours en cours, l'IBPT ne peut pas encore procéder à une évaluation globale lui permettant d'envisager l'imposition de nouvelles mesures correctrices, le cas échéant.

8. Décision

60. L'IBPT constate que bpost n'a pas atteint la norme de qualité légale de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené prioritaire pour l'année 2017.
61. L'IBPT constate que le projet d'investissement de bpost de 2017, suite au non-respect de la norme de qualité pour le courrier égrené prioritaire pour l'année 2016, a engendré une légère amélioration à court terme de la qualité du courrier égrené prioritaire de 0,7 point de pourcentage, passant de 90,92 % en 2016 à 91,62 % en 2017.

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 un délai d'acheminement de J+1, à savoir le courrier égrené intérieur prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire. Seul le courrier égrené non prioritaire, avec un délai d'acheminement de 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 2017, l'IBPT n'impose pas de mesure correctrice à bpost sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité conformément à l'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, 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 les articles 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991, puisque les résultats des huit premiers mois de 2018 montrent une nette amélioration à 94,7 % (pour les huit premiers mois de 2017, ce pourcentage était de 92,8 %) et étant donné que la mise en œuvre de la mesure correctrice en cours s'étend sur l'ensemble de l'année 2018, dont les résultats ne sont pas encore disponibles. Les effets sur les investissements de la mesure correctrice précédente n'ont donc pas encore donné leur plein effet, leur mise en œuvre étant toujours en cours.

9 Voies de recours

64. Conformément à l'article 2, § 1er, 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.
65. 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
Panne de courant locale à l'extérieur du centre de tri Liège X	12/01/2017	Liège, Luxembourg	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 12/01/2017	Accord de neutralisation
Conditions hivernales en Belgique	13/01/2017	Royaume	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 13/01/2017 16/01/2017	Accord de neutralisation
Évacuation centre de tri Antwerpen X	22/03/2017	Anvers, Limbourg	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 23/03/2017	Accord de neutralisation
Évacuation centre de tri Gent X	12/04/2017	Flandre orientale Flandre occidentale	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 13/04/2017	Accord de neutralisation
Fortes pluies à Bruxelles	30/08/2017	Bruxelles Brabant flamand	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 31/08/2017	Accord de neutralisation
Grève du syndicat socialiste	10/10/2017	Royaume	Courriers prioritaires Envois recommandés	tests 10/10/2017 11/10/2017	Accord de neutralisation

²⁵ L'IBPT a communiqué par écrit son jugement à bpost le 16 novembre 2017 pour le premier semestre de 2017 et le 8 mai 2018 pour le second semestre de 2017.

			Colis postaux		
Ring d'Anvers bloqué suite à une perte de chargement	12/10/2017	Anvers, Limbourg	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 13/10/2017	Accord de neutralisation
Fortes chutes de neige	11/12/2017	Royaume	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 11/12/2017 12/12/2017 13/12/2017	Accord de neutralisation
Manifestation nationale contre la réforme des pensions	19/12/2017	Royaume	Courriers prioritaires Envois recommandés Colis postaux	tests 19/12/2017 20/12/2017	Accord de neutralisation