

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

I B P T

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 12 DÉCEMBRE 2014
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2013 DU
COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE,
DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE,
DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS,
DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS
ET DE LA POSTE AUX LETTRES ÉGRENÉE TRANSFRONTIÈRE ENTRANTE
PRIORITAIRE**

VERSION NON CONFIDENTIELLE

TABLE DES MATIÈRES

1.	OBJET	3
2.	RÉTROACTES	3
3.	CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT	4
3.1.	BASE LÉGALE	4
3.2.	CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT	5
3.2.1.	<i>Le courrier égrené intérieur prioritaire</i>	7
3.2.2.	<i>Le courrier égrené intérieur non prioritaire</i>	9
3.2.3.	<i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs</i>	10
3.2.4.	<i>Les colis postaux égrenés intérieurs</i>	13
3.2.5.	<i>La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire</i>	15
3.2.6.	<i>L'indice de qualité moyenne réalisée pour l'année 2013</i>	18
3.2.7.	<i>Régime de sanction</i>	20
3.2.8.	<i>Évaluation du plan d'action 2012/2013 suite aux résultats de 2013</i>	21
3.2.9.	<i>Entretien avec bpost au sujet des résultats de 2013</i>	22
4.	MESURES PRISES PAR L'IBPT	22
4.1.	REPONDÉRATION DU PANIER DES PETITS UTILISATEURS PAR BPOST	22
4.2.	UN RESPECT STRICT DU PROTOCOLE ENTRE L'IBPT ET BPOST CONCERNANT LES ENVOIS RECOMMANDÉS TESTS	23
4.3.	CONCERTATION ENTRE L'IBPT ET BPOST QUANT AU SYSTÈME DE MESURE INTERNE	23
4.5.	AUDIT DES SYSTÈMES DE MESURE	23
5	CONCLUSION	24
	VOIES DE RECOURS	24

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, 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 postaux égrenés recommandés intérieurs;
 - les colis postaux égrenés intérieurs;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.
2. Si le prestataire désigné du service universel, bpost, ne respecte pas les normes fixées à l'article 34, 2°, l'IBPT applique les mesures correctrices des articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert des services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
3. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public prévoit aussi le même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.

2. RÉTROACTES

4. La présente décision se fonde sur les documents suivants:
 - les résultats de l'étude BELEX pour les envois « Prior » et « Non-prior » effectuée par « Spectos » pour le compte de bpost. Bpost a transmis le rapport annuel à l'IBPT par e-mail en date du 19 juin 2014;
 - les tableaux de bpost, transmis à l'IBPT le 19 juin 2014, concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et colis recommandés, y compris la liste des envois test en question;
 - la lettre de l'IPC du 26 juin 2014 sur le contrôle, basé sur le système de mesure « UNEX », des délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire;
 - la réponse de bpost à notre question concernant la repondération du panier des petits utilisateurs, le 18 août 2014;
 - la présentation PowerPoint de bpost concernant « Mail Service Operations: Quality & Customer Satisfaction », le 29 septembre 2014.
5. La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2013 lors d'un entretien avec l'IBPT le 29 septembre 2014.

3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

3.1. Base légale

6. L'article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques stipule qu'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 que doit fournir 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 est contrôlé par l'IBPT une fois par an.
7. L'article 32 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 prescrit que la qualité moyenne réalisée est mesurée à l'aide d'un indice basé sur le panier des petits utilisateurs composé des services suivants:
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Prior »;
 - envois postaux égrenés recommandés intérieurs jusqu'à 2 kg;
 - courrier égrené transfrontière entrant prioritaire jusqu'à 2 kg;
 - courrier égrené intérieur jusqu'à 2 kg, affranchi au tarif « Non Prior »;
 - colis postaux égrenés intérieurs.
8. Cet article stipule également qu'une indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs est donnée chaque année en concertation entre le prestataire du service universel et l'IBPT. Les délais d'acheminement sont de Jour+1 pour les trois premiers services postaux et de Jour+2 pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage des envois égrenés pour lesquels les délais d'envoi 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.
9. Le respect de ces délais est mesuré comme suit:
 - Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire est mesuré selon la norme CEN EN 13850 « Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené ». L'IBPT contrôle la mesure du respect des délais.
 - Le respect des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire est mesuré selon la norme CEN EN 14508 « Services postaux – Qualité de service – Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel non prioritaire ». Ici aussi, l'IBPT contrôle la mesure du respect des délais.
 - Pour mesurer le respect des délais d'acheminement des envois de correspondance transfrontière entrants, bpost se base sur la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.
 - Pour les autres services postaux qui forment le panier des petits utilisateurs, la méthode de mesure est déterminée par l'IBPT en concertation avec le prestataire du service universel.
10. Les résultats des contrôles des critères de qualité sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.

11. L'article 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 stipule que le prestataire du service postal universel désigné veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soit distribué le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau ou de leur enlèvement sur place:
- dans le délai de Jour+1, il convient de distribuer au moins 90% des envois domestiques;
 - dans le délai de Jour+2, il convient de distribuer au moins 97% des envois domestiques;
 - dès que les envois de correspondance transfrontière entrants arrivent au bureau d'échange, les mêmes délais d'acheminement s'appliquent au courrier égrené transfrontière entrant prioritaire et au courrier égrené intérieur prioritaire.
12. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoient un régime de sanction en cas de non-respect, par le prestataire du service universel, des délais d'acheminement prévus à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991. Le régime de sanction consiste à obliger le prestataire du service universel à investir dans des projets permettant d'améliorer à court terme la qualité.
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'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 et y ajoute encore quelques précisions.
14. L'arrêté royal du 19 avril 2014 portant modification 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 stipule à l'article 34, 2°, qu'à partir de 2014, le prestataire du service postal universel désigné veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soit distribué le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau ou de leur enlèvement sur place:
- dans le délai de Jour+1, il convient de distribuer au moins 93% des envois domestiques;
 - dans le délai de Jour+2, il convient de distribuer au moins 97% des envois domestiques.

3.2. Contrôle des délais d'acheminement

15. Le cinquième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent tous deux que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme CEN EN 13850¹ pour les envois prioritaires d'une part, et selon la norme EN 14508² pour les envois non prioritaires d'autre part.

¹ Services postaux – Qualité des services – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire

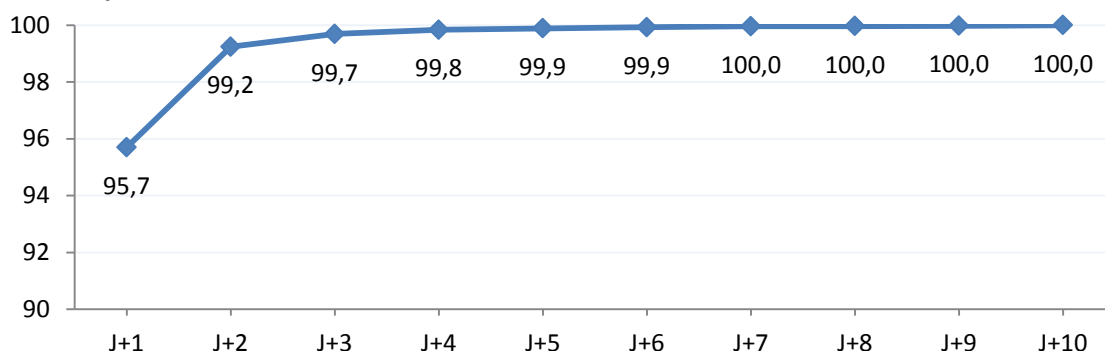
² Services postaux – Qualité des services – Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire

16. Le système de mesure des délais d'acheminement est financé par bpost. Ce système de mesure trouve ses origines à l'IBPT qui, de 1998 à 2001, a procédé lui-même au contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et l'a financé via un bureau d'étude externe.
17. Pour ce qui est du courrier transfrontière entrant, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost doit utiliser le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais l'étude même est réalisée par le bureau d'études de marché externe TNS UK (Royaume-Uni) et IPSOS (Allemagne). Les résultats de cette étude sont également publiés chaque année.
18. En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui forment le panier des petits utilisateurs, le contrat de gestion et la législation secondaire prévoient que la méthode de mesure doit être déterminée en concertation entre l'IBPT et bpost.
19. Par conséquent, deux protocoles ont été conclus par le passé afin de déterminer la méthode de mesure pour les colis et les envois recommandés, à savoir:
 - le protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant jusqu'à 2 kg;
 - le protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.
20. Le contrôle des envois postaux prioritaires et non prioritaires est sous-traité par bpost à un bureau d'études indépendant via une adjudication publique. Le bureau d'études allemand Spectos s'est vu attribuer ce marché. Le contrôle des colis intérieurs et des envois recommandés intérieurs se fait, comme indiqué, à l'aide d'un système de mesure interne défini dans un protocole entre l'IBPT et bpost.
21. Il existe aussi un système de mesure semblable pour les envois transfrontières entrants. Ce système de mesure interne est défini dans un protocole distinct entre l'IBPT, bpost et l'IPC.
22. Les contrôles mentionnés dans les paragraphes précédents, à l'exception des envois transfrontières entrants, sont audités par un auditeur externe « PwC réviseurs d'entreprises ». Cet audit a été clôturé fin 2013.
23. L'objectif de la mesure des délais d'acheminement est double: d'une part, mesurer le pourcentage des délais d'acheminement des cinq services et, d'autre part, publier les résultats de ce contrôle annuel.
24. Ci-dessous sont repris les résultats du contrôle des délais d'acheminement, pour l'année 2013, des services suivants:
 - le courrier égrené intérieur prioritaire;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire;
 - les envois postaux égrenés recommandés intérieurs;
 - les colis postaux égrenés intérieurs;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

3.2.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

25. Il ressort des résultats de l'étude BELEX³ du graphique 1 (« Prior ») que 95,7% du courrier égrené intérieur prioritaire sont arrivés à destination dans le délai de Jour+1, et que 99,24% du courrier égrené intérieur prioritaire sont arrivés à destination dans le délai de Jour+2. Bpost atteint donc l'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui stipule qu'au moins 90% des envois intérieurs doivent être distribués dans un délai de J+1, et qu'au moins 97% doivent être distribués dans un délai de J +2.

GRAPHIQUE 1: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE - % CUMULATIF⁴



26. En 2013, 7 jours d'induction ont été considérés comme des cas de force majeure.

Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle nationale:

- les 15 et 16 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles de la nuit du 14 au 15 janvier et de la matinée du 15 janvier 2013;
- le 21 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 21 janvier 2013;
- les 12 et 13 mars 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 12 mars 2013.

Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle régionale:

- les 14 et 15 février 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 14 février 2013 en Flandre occidentale et orientale.

27. Ces jours ont donc été neutralisés pour le calcul du résultat annuel de 2013 mentionné ci-dessus. L'IBPT a contrôlé les conditions nécessaires pour entrer en ligne de compte comme cas de force majeure. À compter de 2011, la nouvelle définition de « force majeure » est d'application. Celle-ci a été introduite à la demande de l'IBPT conformément à la décision de l'IBPT du 19 juin 2012⁵, dans laquelle il est stipulé: « 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 ».

28. [CONFIDENTIEL]

³ Rapport Spectos à l'IBPT via bpost pour la période allant de janvier 2013 à décembre 2013

⁴ Rapport Spectos de 2013 à l'IBPT via bpost

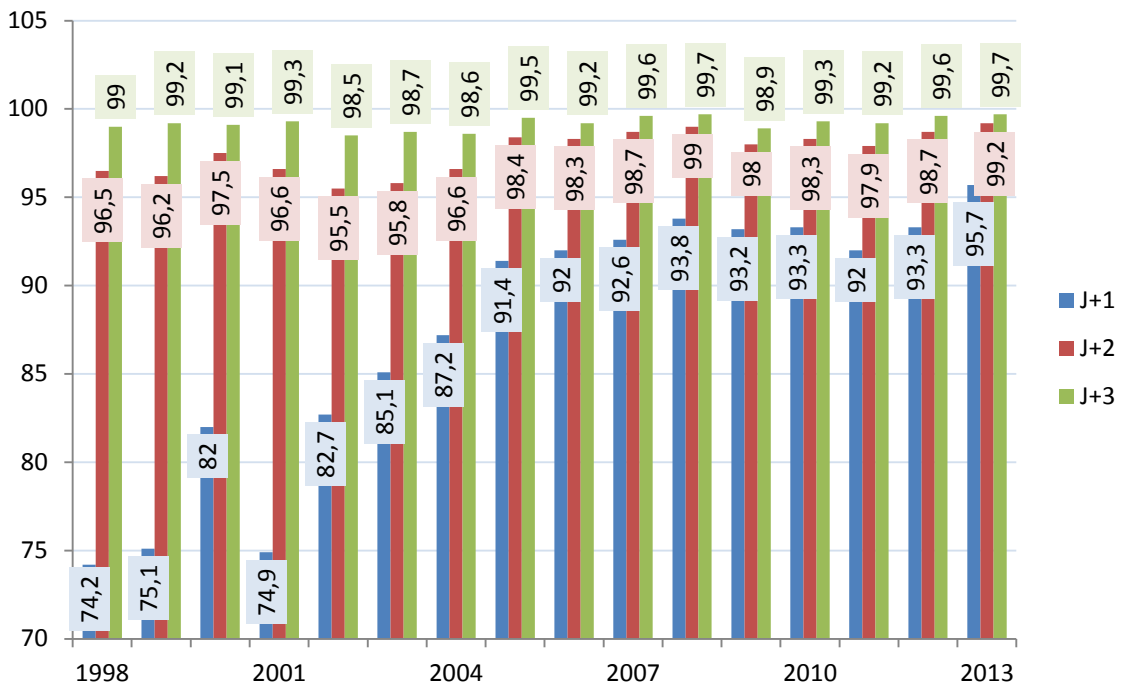
⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

GRAPHIQUE 2: [CONFIDENTIEL]⁶

29. [CONFIDENTIEL]

30. Le graphique 3 ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année où l'IBPT a commencé à procéder à des mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont nettement meilleurs en 2013 qu'en 2012, puisqu'ils sont passés de 93,9% en 2012 à 95,7% en 2013. C'est la première fois que bpost atteint les 95%.

GRAPHIQUE 3: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE DE 1998 À 2013 - % À TEMPS⁷



31. Le cadre législatif stipule qu'au moins 90% du courrier intérieur doit être distribué dans un délai de J+1 et au moins 97% dans un délai de J+2. Bpost atteint ces objectifs depuis 2005. Par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

32. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost s'engage à distribuer le courrier égrené à temps, conformément aux objectifs suivants:

- Au moins 95% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion.
- Au moins 97% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion, plus un jour.

Dans cette optique, l'IBPT est satisfait du score de 95,7% et espère que bpost pourra le maintenir dans les années à venir. Une possibilité pour bpost est, à l'avenir, de ne pas fixer l'objectif interne de 95% que pour l'ensemble du panier des petits utilisateurs, mais de le fixer pour chacun des services dont est constitué celui-ci.

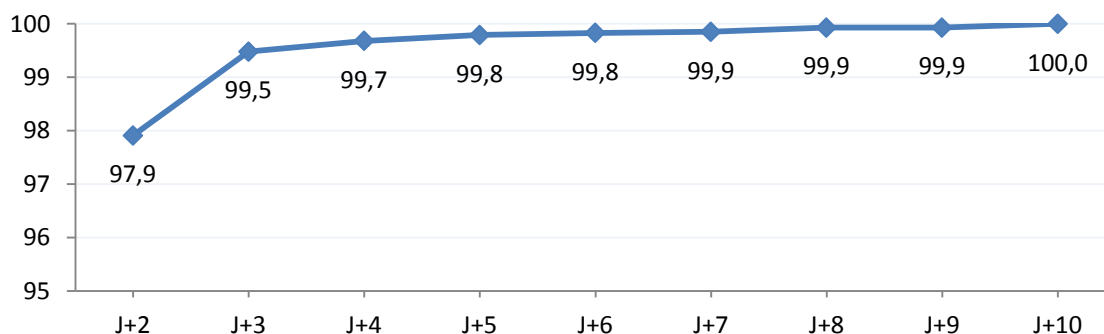
⁶ Rapport Spectos de 2013 à l'IBPT via bpost

⁷ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

3.2.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

33. Il ressort de l'étude BELEX⁸ ("Non-Prior") que 97,91% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+2 et 99,48% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans un délai de Jour+3.

GRAPHIQUE 4: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER ÉGRENÉ NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF⁹



34. En 2013, 5 jours d'induction ont été considérés comme des cas de force majeure.

Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle nationale:

- le 15 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles de la nuit du 14 au 15 janvier et la matinée du 15 janvier 2013;
- le 21 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 21 janvier 2013;
- les 12 et 13 mars 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 12 mars 2013.

Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle régionale:

- le 14 février 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 14 février 2013 en Flandre occidentale et orientale.

35. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 5: [CONFIDENTIEL]¹⁰

36. [CONFIDENTIEL]

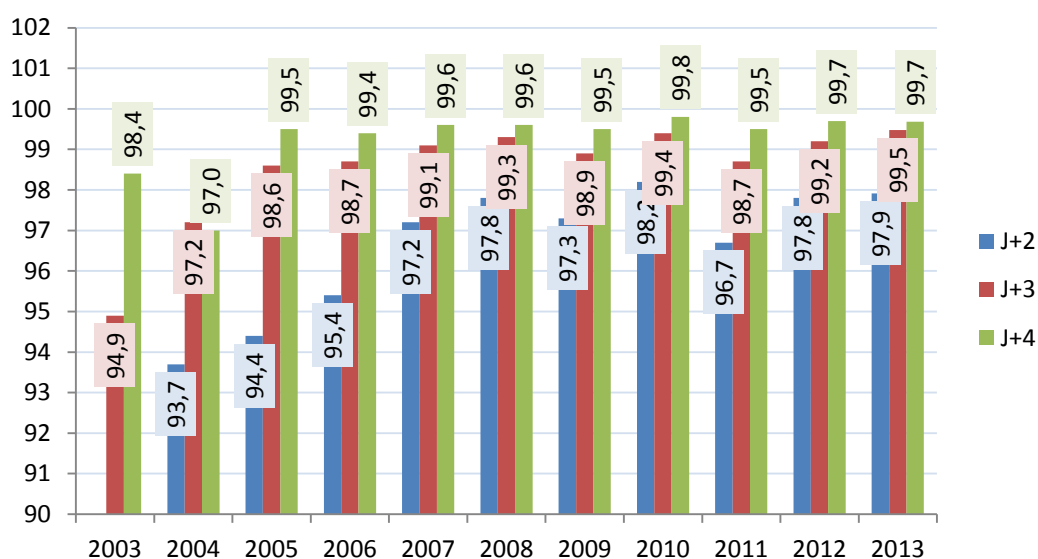
37. Le graphique 6 reprend les résultats du courrier égrené non prioritaire depuis 2002. Il s'agit de l'année où bpost a lancé son offre de courrier égrené non prioritaire. Fin 2002, bpost a introduit une offre spécifique de lettres prioritaires et non prioritaires permettant aux utilisateurs de choisir entre les envois prioritaires plus rapides, mais plus chers ou les envois non prioritaires moins chers, mais plus lents.

⁸ Rapport Spectos de 2013 à l'IBPT via bpost

⁹ Rapport Spectos de 2013 à l'IBPT via bpost

¹⁰ Rapport Spectos à l'IBPT via bpost pour la période allant de janvier 2013 à décembre 2013

GRAPHIQUE 6: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS DE CORRESPONDANCE NON PRIORITAIRES DE 2003 À 2013 - % À TEMPS¹¹



38. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost s'engage à distribuer le courrier égrené à temps, conformément aux objectifs suivants:
- Au moins 95% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion.
 - Au moins 97% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion, plus un jour.

Dans cette optique, l'IBPT est satisfait du score de 97,91% et espère que bpost pourra le maintenir dans les années à venir.

39. Depuis 2007, l'offre non prioritaire n'est en principe accessible qu'aux utilisateurs professionnels et plus aux particuliers. L'offre non prioritaire n'est en effet pas proposée via des timbres-poste, mais uniquement via un autre mode d'affranchissement, tel que les machines à affranchir. Il s'agit donc désormais plutôt d'un service offert aux entreprises. Il s'agit de mesures qui sont réalisées par le bureau d'études indépendant, Spectos. Ce graphique permet de constater qu'en 2013, le résultat de bpost a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente, puisqu'il est passé de 97,8% en 2012 à 97,91% en 2013. Bpost s'est ainsi écarté de 0,29 point de pourcentage du résultat de 2010.

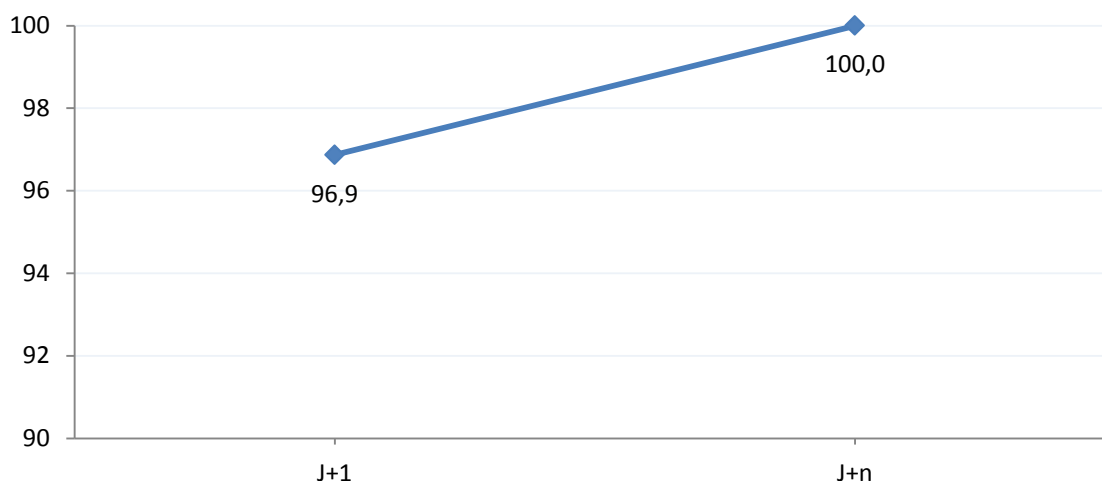
3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

40. Bpost mesure les délais d'acheminement des envois recommandés selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.

¹¹ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

41. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné¹². Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant les données issues du système de code-barres interne et se basant sur les données internes mises à disposition dans le cadre du système « Track&Trace » pour les envois recommandés.
42. Conformément au protocole, bpost a l'obligation, au nom de l'IBPT, de faire tester, par un bureau d'études indépendant, un échantillon de minimum 100 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.
43. En 2013, seuls 97 envois recommandés test ont été expédiés par le bureau d'études Spectos. Le protocole n'a donc pas été respecté. L'IBPT insiste sur le respect du protocole.
44. Comme prévu dans le protocole, Spectos a été désigné par bpost pour vérifier si les résultats des mesures internes de bpost correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon sommaire permet de comparer les données du système informatique de bpost aux envois test réels. Il est ressorti de cet échantillon que les résultats des envois tests correspondaient bien à ceux¹³ des mesures internes du système « Track&Trace ». Malgré cela, les résultats des envois tests sont inférieurs de presque 5 points de pourcentage à ceux du système interne. L'IBPT suivra ceci de près et se concertera avec bpost à ce sujet.
45. Les résultats du contrôle des envois recommandés révèlent que 96,87% des envois recommandés intérieurs prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour+1.

GRAPHIQUE 7: RELEVÉ ANNUEL DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS - % CUMULATIF¹⁴



¹² Le protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

¹³ Sur la base des 97 envois test, 92% sont arrivés à temps à destination, avec un écart standard de 5,5%. Ce qui correspond au chiffre interne de bpost de 96,87%.

¹⁴ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « Proof of Delivery »

46. En 2013, 4 jours d'induction ont été considérés comme des cas de force majeure. Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle nationale:
- les 15 et 16 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles de la nuit du 14 au 15 janvier et de la matinée du 15 janvier 2013;
 - les 12 et 13 mars 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 12 mars 2013.

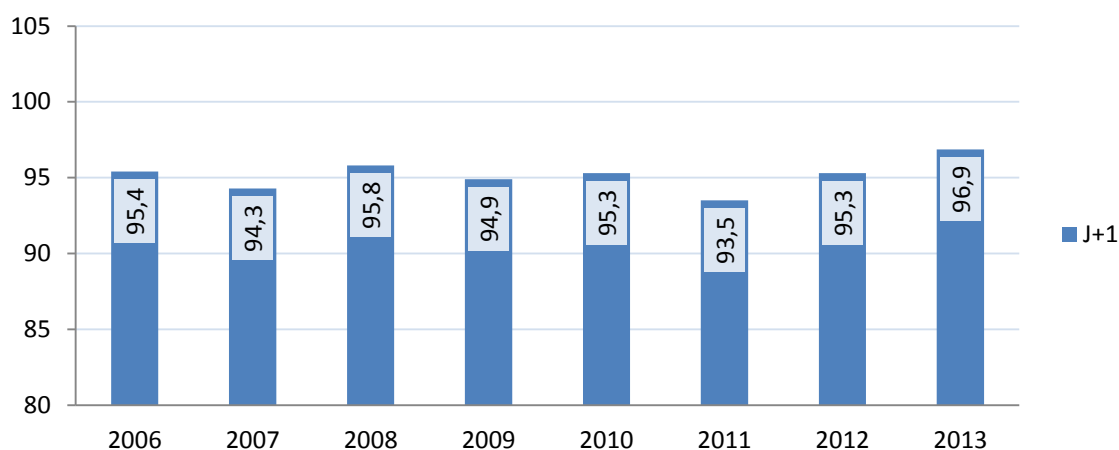
47. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 8: [CONFIDENTIEL]¹⁵

48. [CONFIDENTIEL]

49. Le graphique 9 ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des envois recommandés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont meilleurs en 2013 qu'en 2012, puisqu'ils sont passés de 95,3% en 2012 à 96,87% en 2013. Le résultat de 2013 est le plus élevé que l'on ait noté jusqu'à présent. Le cadre législatif n'a pas fixé d'objectif de qualité spécifique pour les envois postaux recommandés et par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

GRAPHIQUE 9: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS DE 2006 À 2013- % À TEMPS¹⁶



50. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost s'engage à distribuer le courrier égrené à temps, conformément aux objectifs suivants:
- Au moins 95% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion.
 - Au moins 97% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion, plus un jour.

Dans cette optique, l'IBPT est satisfait du score de 96,87% et espère que bpost pourra le maintenir dans les années à venir.

¹⁵ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

¹⁶ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

3.2.4. Les colis postaux égrenés intérieurs

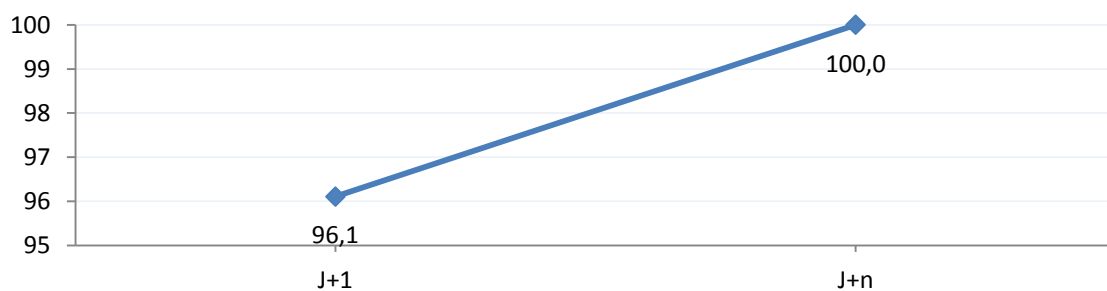
51. Bpost mesure les colis postaux égrenés intérieurs selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l'IBPT concernant les colis postaux égrenés intérieurs.
52. Contrairement aux délais d'acheminement des envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, ceux des colis postaux égrenés sont également contrôlés par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues du système de code-barres interne de la poste belge et se basant sur les données internes mises à disposition dans le cadre du système « Track&Trace » pour les colis postaux.
53. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010¹⁷, suite aux adaptations apportées aux caractéristiques de ces services, Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack sont de nouveau considérés comme des services postaux universels. Suite à la décision de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non-prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et du courrier égrené transfrontière prioritaire entrant, il a été demandé à bpost, d'une part, de procéder à une repondération de chaque composante des colis postaux et, d'autre part, de rapporter, à compter de 2011, deux résultats concernant les colis postaux égrenés intérieurs, à savoir Jour+1 pour bpack 24h, bpack secur, bpack pay@home et Jour+2 pour bpack LLS.
54. Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation de faire effectuer, par un bureau de recherche indépendant, un test basé sur un échantillon d'au moins 100 colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. Bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.
55. En 2013, 301 colis test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Depuis la recommandation de l'IBPT de 2011, bpost remplit cette obligation d'envoyer au minimum 100 colis test, comme prescrit dans le protocole, et de les répartir proportionnellement entre les colis postaux à contrôler, à savoir LLS, bpack 24H, bpack secur et bpack pay@home.
56. Pour ce qui est des 7 envois test ayant pour objectif de qualité Jour+2¹⁸, 100% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 98,86%. Le résultat des tests correspond donc au résultat interne de bpost. Quant aux 294 envois test ayant pour objectif de qualité Jour+1¹⁹, 92,30% des envois test ont été distribués à temps alors que le chiffre interne de bpost était de 96,11%. Le résultat des tests est donc inférieur de 3,81 points de pourcentage au résultat interne de bpost. L'IBPT suit ce point et se concertera avec bpost dans le but de détecter les causes, comme prévu dans le protocole.
57. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 96,11% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+1 sont parvenus à temps au destinataire.

¹⁷ L'avis du Conseil de l'IBPT du 16 novembre 2010 concernant l'offre premium paquet nationale résidentielle proposée par bpost

¹⁸ bpack 24h, bpack secur et bpack pay@home

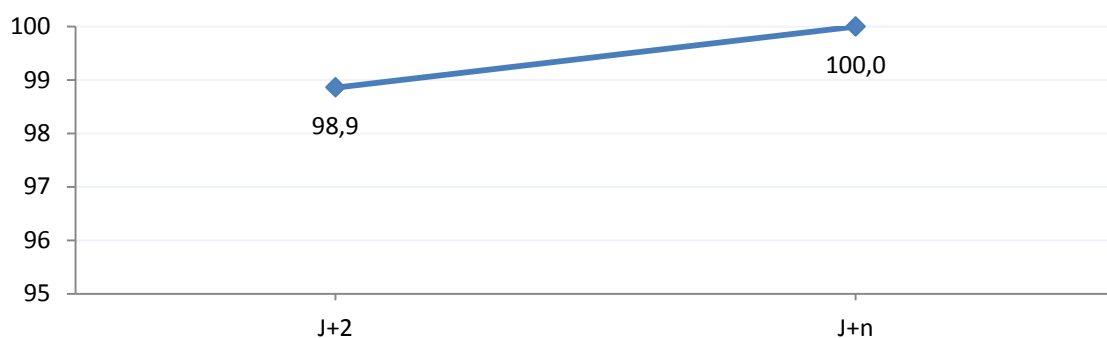
¹⁹ bpack LLS

GRAPHIQUE 10: RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR EN BPACK PAY BACK) - % - CUMULATIF²⁰



58. Il ressort des résultats de mesure internes de bpost que 98,86% des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+2 sont parvenus à temps au destinataire.

GRAPHIQUE 11: RELEVÉ ANNUEL DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS AYANT POUR OBJECTIF DE QUALITÉ JOUR+2 (LLS) - % - CUMULATIF²¹



59. En 2013, 4 jours d'induction ont été considérés comme des cas de force majeure.

Les jours suivants ont été neutralisés à l'échelle nationale:

- les 15 et 16 janvier 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles de la nuit du 14 au 15 janvier et de la matinée du 15 janvier 2013;
- les 12 et 13 mars 2013, suite aux conditions météorologiques exceptionnelles du 12 mars 2013.

60. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 12: [CONFIDENTIEL]²²

61. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 13: [CONFIDENTIEL]²³

²⁰ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

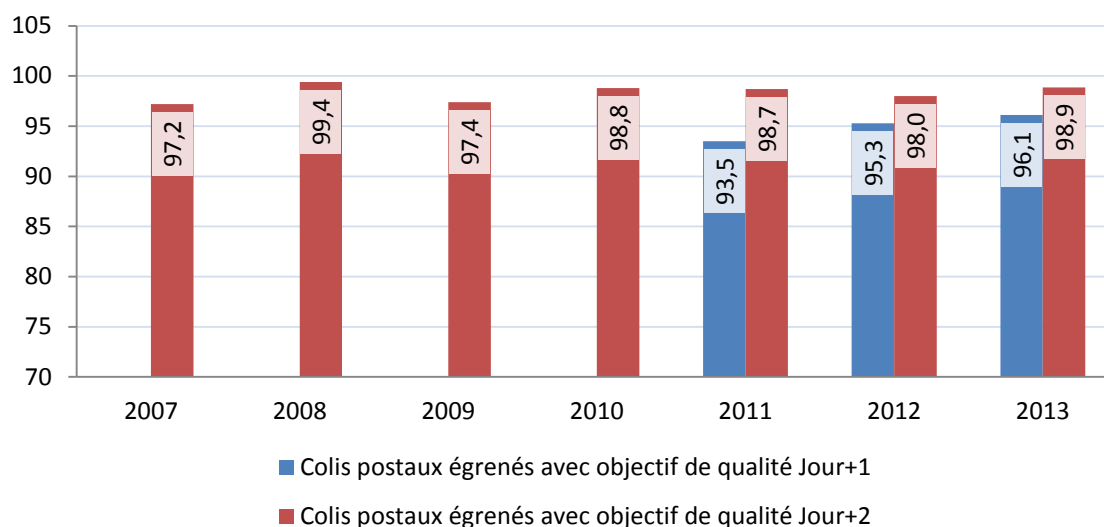
²¹ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* »

²² Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

²³ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

62. Le graphique 14 ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2007, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des colis postaux égrenés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont évolué positivement en 2013 par rapport à 2012: on constate une augmentation concernant les colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour+1 de 95,3% en 2012 à 96,11% en 2013 et une augmentation concernant les colis postaux égrenés ayant pour objectif de qualité Jour+2 de 98 % en 2012 à 98,86% en 2013.

GRAPHIQUE 14: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS DE 2007 À 2013 - % À TEMPS²⁴



63. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost s'engage à distribuer le courrier égrené à temps, conformément aux objectifs suivants:

- Au moins 95% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion.
- Au moins 97% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion, plus un jour.

Dans cette optique, l'IBPT est satisfait des résultats de 96,11% pour Jour+1 et de 98,86% pour Jour+2 et il espère que bpost pourra les maintenir dans les années à venir.

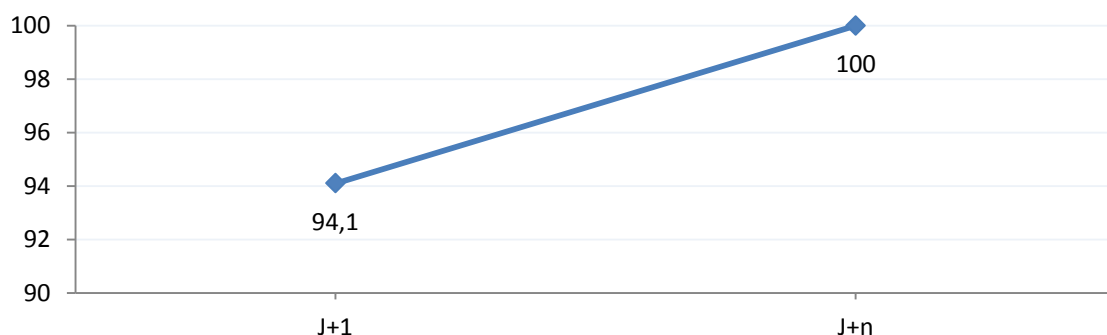
3.2.5. La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

64. L'IPC fait mesurer le courrier entrant prioritaire par le bureau d'études de marché externe TNS UK (Royaume-Uni) et Ipsos (Allemagne). Cette mesure doit être conforme à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 5 du cinquième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

²⁴ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2007

65. Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 94,1% de celui-ci est arrivé à destination dans le délai de Jour+1. Il s'avère donc que bpost atteint l'objectif de l'article 34, 2°, b), de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ceci implique qu'une fois les envois postaux arrivés au bureau d'échange de Belgique, les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les envois internationaux prioritaires entrants que pour les envois domestiques. En 2013, 95,7% du courrier égrené prioritaire intérieur a été distribué dans le délai de Jour+1. Les envois postaux égrenés transfrontières entrants ont été un distribués un peu moins rapidement, pour un résultat de 94,1% dans le délai de Jour+1.

GRAPHIQUE 15: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT - % CUMULATIF²⁵



66. [CONFIDENTIEL]

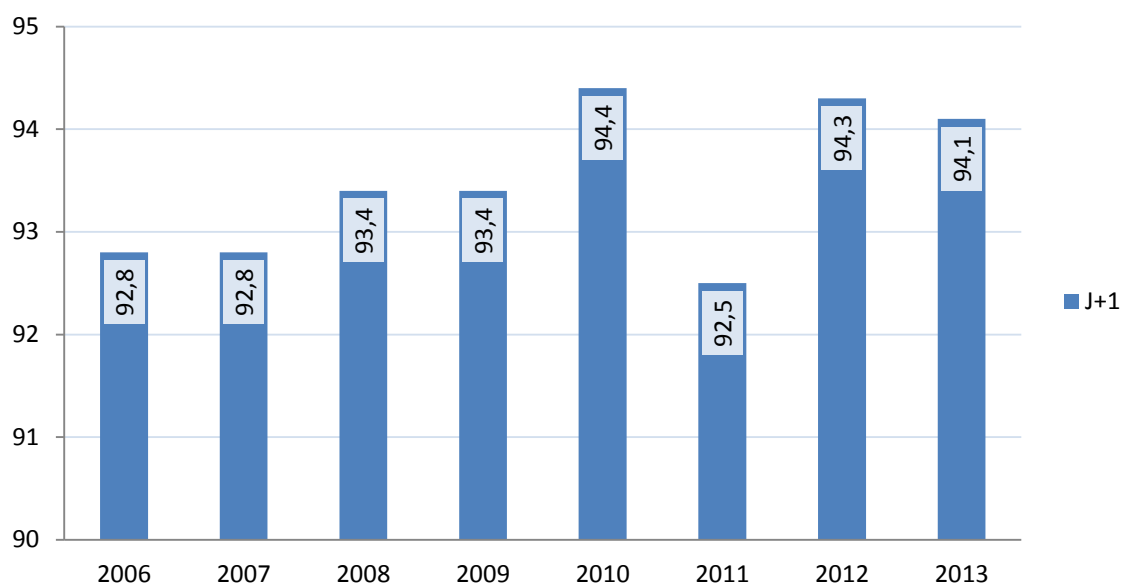
GRAPHIQUE 16: [CONFIDENTIEL]²⁶

67. Ci-dessous sont repris les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à procéder à des mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2013 sont proches du niveau maximum. Le cadre législatif stipule qu'au moins 90% du courrier égrené transfrontière prioritaire entrant doit être distribué dans un délai de J+1 et au moins 97% dans un délai de J+2. Bpost atteint largement ces objectifs pour le courrier transfrontière prioritaire entrant. Par conséquent, aucun régime de sanction n'est d'application.

²⁵ Rapport de l'IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant

²⁶ Rapport interne de bpost transmis à l'IBPT

GRAPHIQUE 17: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT DE 2006 À 2013 - % À TEMPS²⁷



68. Selon l'article 6 du cinquième contrat de gestion, bpost s'engage à distribuer le courrier égrené à temps, conformément aux objectifs suivants:

- Au moins 95% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion.
- Au moins 97% doivent être distribués dans les délais visés à l'article 5.4 du cinquième contrat de gestion, plus un jour.

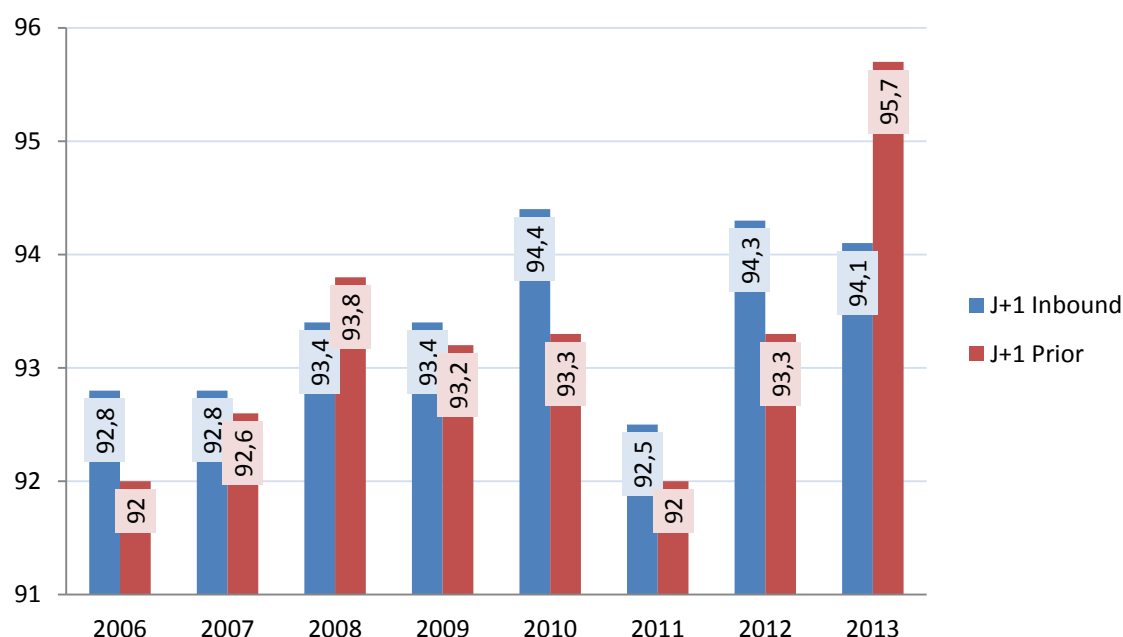
Dans cette optique, l'IBPT estime que le résultat de 94,1% indique une marge de progression pour les années à venir. L'IBPT suit ce point et consultera bpost concernant la demande de détection des causes possibles de ce résultat.

69. Dès que les envois postaux arrivent au bureau d'échange de Belgique, les délais d'acheminement qui s'y appliquent sont les mêmes que pour les envois domestiques prioritaires. La base juridique à cet effet est l'article 34, 2°, b), de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

70. Le graphique 18 ci-dessous examine dans quelle mesure il existe des délais d'acheminement identiques pour le courrier domestique prioritaire et pour les envois internationaux prioritaires entrants. Au cours des 8 dernières années, les envois internationaux prioritaires entrants ont obtenu un meilleur résultat que le courrier domestique prioritaire à 6 reprises. Aussi, chaque année, il y a une différence entre les résultats des deux services précédemment cités. Pour l'année 2013, le résultat du courrier domestique prioritaire est plus que jamais satisfaisant, avec une différence de 1,6 points de pourcentage. L'IBPT suit ce point.

²⁷ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2006

GRAPHIQUE 18: COMPARAISON ENTRE LES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANT DE 2006 à 2013 ET CEUX DU COURRIER PRIORITAIRE DE 2006 à 2013 - % À TEMPS²⁸



3.2.6. L'indice de qualité moyenne réalisée pour l'année 2013

71. La qualité moyenne réalisée (QMR)²⁹ est l'indice permettant de calculer le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné aux petits utilisateurs. Conformément à l'article 16, 2°, du cinquième contrat de gestion, ce panier des petits utilisateurs se compose des éléments mentionnés ci-dessous, avec mention de la part de chaque service postal dans ce panier. À la demande de l'IBPT, bpost a effectué, après le contrôle de qualité de 2012, une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs en 2012. Cette repondération est utilisée pour le calcul de la qualité moyenne réalisée (QMR) de l'année 2013, à savoir:

- le courrier égrené intérieur prioritaire (50,23%);
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (30,07%);
- les envois recommandés égrenés intérieurs (5,99%);
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+1 (0,88%);
- les colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+2 (0,0%);
- le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant (12,83%).

72. Le tableau 1 montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services destinés aux petits utilisateurs.

²⁸ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2006

²⁹ Article 31 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21/03/1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

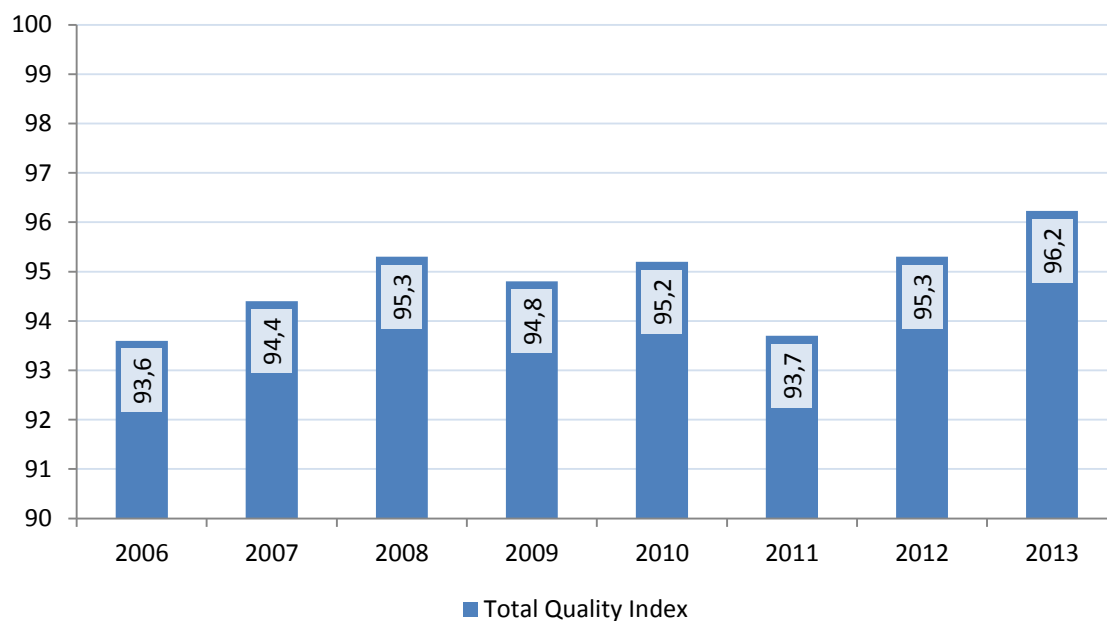
TABLEAU 1: QUALITÉ GÉNÉRALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J+1	50,23	95,70%	
Non Prior J+2	30,07	97,91%	
Envois recommandés J+1	5,99	96,87%	
Colis postaux J+1	0,88	96,11%	
Colis postaux J+2	0,0	98,86%	
Courrier international entrant J+1	12,83	94,10%	
INDICE DE QUALITÉ TOTAL	100	96,23%	

73. Le résultat de 96,23% représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2013 et a été utilisé, conformément à l'article 31 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, pour calculer le bonus de qualité, à savoir la marge d'augmentation tarifaire supplémentaire venant s'ajouter à la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs.
74. Conformément au cadre réglementaire, bpost obtient un bonus de qualité dès que le résultat de qualité moyenne réalisée dépasse 90%. Conformément à la formule³⁰, ce bonus de qualité s'élève à 3,88% pour l'année 2013. Bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 3,88% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. Cette marge a été portée en compte dans l'analyse de l'IBPT portant sur la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2015.
75. Bpost respecte le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux faisant partie du service universel, avec 96,23% des envois distribués à temps, alors que le cinquième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.
76. L'IBPT constate une hausse de la qualité moyenne réalisée de 0,98% par rapport à 2012, soit 96,23% en 2013, contre 95,3% en 2012. Le résultat de 2013 dépasse ceux des 7 années précédentes. L'IBPT espère pouvoir maintenir ce résultat et souligne qu'il reste encore une marge de progression sur certains produits.

³⁰ $QB = (QMR-90)^2 / 1000$, c'est-à-dire $(96,23-90)^2 / 1000 = 3,88\%$

GRAPHIQUE 19: RÉSULTATS DE L'INDICE DE LA QUALITÉ MOYENNE RÉALISÉE POUR LE PANIER DES PETITS UTILISATEURS DEPUIS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU QUATRIÈME CONTRAT DE GESTION - % À TEMPS³¹



3.2.7. Régime de sanction

77. Un régime de sanction est prévu par l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

78. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les mesures correctrices en cas de non-respect du délai d'acheminement par le prestataire désigné du service universel, bpost. Toutefois, le régime de sanction ne concerne que le non-respect des normes fixées à l'article 34, 2^o, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Il s'agit ici exclusivement des envois postaux égrenés intérieurs prioritaires et du courrier égrené transfrontière prioritaire entrant pour lequel l'objectif de J+1 est de minimum 90%. Bpost atteint largement ces objectifs et par conséquent, le régime de sanction susmentionné n'est pas d'application.

³¹ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début du contrôle de l'IBPT en 2006

3.2.8. Évaluation du plan d'action 2012/2013 suite aux résultats de 2013

79. Il ressort des résultats de l'année 2013 que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2012, ont clairement eu l'effet escompté. En 2012 et en 2013, une quinzaine de mesures correctrices ont été prises.
80. Concrètement, les actions suivantes ont été entreprises afin d'améliorer la qualité des délais d'acheminement:
- En 2012, bpost a entrepris les cinq actions suivantes en vue d'améliorer la qualité:
 - La révision de l'approche LEAN via le concept « Kaizen », notamment le concept de l'amélioration continue;
 - Procéder tous les trois mois à l'analyse détaillée d'une plainte externe et implémenter un plan d'action adapté;
 - Élaborer un plan d'action concret pour minimiser l'impact sur la qualité pendant les processus de réorganisation;
 - Fournir une analyse détaillée de plaintes internes importantes;
 - Mettre au point un plan d'action pour réduire l'impact de l'hiver sur la qualité.
 - En 2012, bpost a entrepris les actions suivantes en matière de gestion du personnel:
 - Améliorer la stabilité au sein de l'organisation en réduisant le taux de rotation;
 - Appliquer des mesures disciplinaires de façon cohérente, en particulier dans les cas ayant un impact sur la qualité;
 - Prévoir des moyens humains suffisants;
 - Promouvoir l'initiative « B.people » au sein de l'organisation;
 - Travailler continuellement au climat social, notamment via la charte sociale.
 - Les points d'actions suivants ont été ajoutés en 2013 et concernent aussi 2014:
 - Management focus sur la satisfaction de la clientèle en vue de réduire le nombre de plaintes;
 - Introduction de plans d'action estivaux pour une meilleure formation et un meilleur accompagnement des étudiants jobistes.
 - bpost strategy: « closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door »
 - Initiatives pour une amélioration structurelle des processus de levée, de tri, de transport et de distribution
 - Intégration de Last Mile units chez les panélistes/destinataires dans le système de mesure, tant pour le courrier égrené intérieur que pour le courrier égrené international prioritaire.

3.2.9. Entretien avec bpost au sujet des résultats de 2013

81. Suite aux résultats de 2013, l'IBPT a eu un entretien avec bpost le 29 septembre 2014 pour discuter les résultats 2013.
82. Durant la concertation, bpost a confirmé que les initiatives fructueuses de 2013 se poursuivraient en 2014.
83. De plus, les huit nouvelles initiatives suivantes ont été prises:
 - Feedback mensuel concernant les points cruciaux à améliorer du « Process Core Team » de la distribution;
 - Installation d'un processus de plaintes intégré, constitué des éléments suivants:
 - o Chaque plainte est abordée avec le facteur concerné;
 - o Si plus de 3 plaintes sont déposées par mois et par facteur (ou 2x2 plaintes par mois et par facteur), un processus d'amélioration est convenu avec le facteur concerné;
 - o Les plaintes sont toujours analysées lors des réunions opérationnelles;
 - Il est tenu compte des plaintes lors de la formation et de l'évaluation des collaborateurs;
 - Si le client est absent lorsque le facteur sonne avec un colis ou un envoi recommandé, le facteur laisse un message mentionnant l'heure exacte de son passage;
 - Développement et communication de règles claires relatives à l'acceptation de plaintes
 - Suivi de plaintes refusées sans fondement;
 - Implémentation d'un plan de vacance par plateforme opérationnelle, suivi par le manager de distribution;
 - Réunions régulières du groupe de pilotage avec la participation des process managers et des managers de distribution.

4. MESURES PRISES PAR L'IBPT

84. L'IBPT propose cinq actions suite au contrôle de qualité 2013:
 - repondération, par bpost, du panier des petits utilisateurs;
 - respect strict du protocole entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés tests;
 - concertation entre l'IBPT et bpost concernant le système de mesure interne;
 - mesures visant à faire converger le courrier intérieur prioritaire avec le courrier transfrontière prioritaire entrant;
 - audit des systèmes de mesure.

4.1. Repondération du panier des petits utilisateurs par bpost

85. Depuis 2009, l'IBPT demande à bpost de procéder à une repondération annuelle de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs tel que stipulé à l'article 16, 2° du contrat de gestion. Cela signifie que la part relative de chaque composante du panier des petits utilisateurs est repondérée en fonction des volumes réels des différentes composantes de celui-ci. L'indice de qualité moyen réalisé coïncide ainsi avec les volumes réels réalisés de bpost.

86. Suite au contrôle de qualité de 2013, l'IBPT demande à bpost de procéder, en 2013, à une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs, comme prévu à l'article 5 du contrat de gestion, afin d'utiliser ces chiffres pour le contrôle de qualité 2014.

4.2. Un respect strict du protocole entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés tests

87. L'IBPT que le protocole conclu entre l'IBPT et bpost concernant les envois recommandés intérieurs soit strictement respecté. Le protocole stipule un minimum de 100 envois test.

4.3. Concertation entre l'IBPT et bpost quant au système de mesure interne

88. La différence entre le résultat de l'échantillon et celui des données internes pour les envois recommandés s'élève à 4,87 points de pourcentage. En outre, le résultat de l'échantillon est inférieur à celui des mesures internes. L'IBPT se concertera avec bpost à ce sujet dans le cadre de la réécriture du protocole.

89. La différence entre le résultat de l'échantillon et celui des données internes pour les colis postaux J+1 représente 3,81 points de pourcentage. En outre, le résultat de l'échantillon est inférieur à celui des mesures internes. L'IBPT se concertera avec bpost à ce sujet dans le cadre de la réécriture du protocole.

4.4. Mesures visant à faire converger le courrier égrené intérieur prioritaire avec le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant

90. L'IBPT souligne que le courrier transfrontière prioritaire entrant obtient un moins bon score que le courrier intérieur prioritaire. Selon l'article 34, 2°, b), les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les deux services. Bpost doit donc prendre des précautions afin que des délais d'acheminement identiques s'appliquent aux services susmentionnés.

91. Par ailleurs, il n'y a pas de service continu pour le courrier transfrontière prioritaire entrant. D'octobre à novembre 2013, l'IBPT constate même une diminution de 5,7 points de pourcentage. Cela signifie que bpost doit fournir des efforts supplémentaires pour assurer la continuité et la fiabilité.

4.5. Audit des systèmes de mesure

92. En 2014, l'IBPT a clôturé, par le biais d'un auditeur externe (PwC), un audit relatif aux instruments de mesure des délais d'acheminement des quatre services suivants qui font partie du panier des petits utilisateurs:

- le courrier égrené intérieur prioritaire;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs;
- les colis postaux égrenés intérieurs.

93. Fin 2014, l'IBPT lancera un audit de suivi relatif aux points de l'audit initial et de la Real Mail Study qui ont été laissés en suspens.

94. L'IBPT demande dès lors que bpost contribue de façon constructive à cet audit de suivi

5 CONCLUSION

95. L'IBPT constate que bpost respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et le courrier égrené prioritaire entrant, conformément à l'article 34, 2°, 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.
96. Bpost atteint également son objectif du cinquième contrat de gestion en matière de délais d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur, étant donné que 96,31% des envois sont distribués à temps, alors que le cinquième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

Voies de recours

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 d'appel 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.

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 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'IBPT 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.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXES

GRAPHIQUES

Graphique 1:	Relevé annuel du courrier égrené intérieur prioritaire - % cumulatif.....	6
Graphique 2:	[CONFIDENTIEL].....	7
Graphique 3:	Délais d'acheminement du courrier intérieur égrené prioritaire de 1998 à 2013 - % à temps	8
Graphique 4:	Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire - % cumulatif.....	9
Graphique 5:	[CONFIDENTIEL].....	10
Graphique 6:	Délais d'acheminement des envois de correspondance non prioritaires de 2003 à 2013 - % à temps	10
Graphique 7:	Relevé annuel des envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif	12
Graphique 8:	[CONFIDENTIEL].....	12
Graphique 9:	Délais d'acheminement des envois postaux égrenés recommandés de 2006 à 2013 - % à temps	13
Graphique 10:	Relevé annuel des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+1 (BPACK 24H, BPACK SECUR et BPACK PAY BACK) - % - cumulatif	15
Graphique 11:	Relevé annuel des colis postaux égrenés intérieurs ayant pour objectif de qualité Jour+2 - % cumulatif	15
Graphique 12:	[CONFIDENTIEL].....	16
Graphique 13:	[CONFIDENTIEL].....	16
Graphique 14:	Délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de 2007 à 2013 - % à temps	17
Graphique 15:	Relevé annuel du courrier transfrontière prioritaire entrant - % cumulatif	18
Graphique 16:	[CONFIDENTIEL].....	18
Graphique 17:	Délais d'acheminement du courrier transfrontière prioritaire entrant de 2006 à 2013 - % à temps	19
Graphique 18:	Comparaison entre les délais d'acheminement du courrier transfrontière prioritaire entrant de 2006 à 2013 et ceux du courrier prioritaire de 2006 à 2013- % à temps	20
Graphique 19:	Résultats de l'indice de la qualité moyenne réalisée pour le panier des petits utilisateurs depuis l'entrée en vigueur du quatrième contrat de gestion	22

TABLEAUX

Tableau 1:	Qualité générale du respect du délai d'acheminement.	21
------------	--	----

ABRÉVIATIONS

Spectos	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure externe de bpost pour la distribution du courrier égrené prioritaire et non prioritaire.
IPC	International Post Corporation est une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
UNEX	UNEX est le nom commercial du système de contrôle du courrier transfrontière, lancé par l'IPC en 1994. Le système de mesure UNEX est utilisé pour mesurer, au moyen d'envois test, la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les courriers test du système UNEX sont postés dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement distribués dans le pays du destinataire.
CEN	Comité Européen de Normalisation Le CEN est l'organisation qui, en Europe, est chargée d'élaborer des normes européennes.
ET	Les principales normes du CEN sont reconnaissables à leur préfixe EN: Norme européenne
Système Track&Trace	Ce système permet d'enregistrer chaque envoi postal (track) dès qu'il est traité par l'opérateur (au moment de la remise du courrier) et de le suivre d'une manière individualisée (trace) tout au long du trajet postal.
BELEX	Nom commercial de l'étude postale lancée par bpost en 2002 à la demande et sous le contrôle de l'IBPT. L'objectif principal de cette étude consiste à mesurer la vitesse à laquelle bpost distribue son courrier, et ce, grâce à l'envoi de lettres test.
TNS UK (RU) et Ipsos (Allemagne)	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure transfrontière externe de l'IPC concernant la distribution de la poste aux lettres transfrontière égrenée prioritaire.