



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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 OCTOBRE 2016
CONCERNANT LE CONTRÔLE
DES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX EN 2016**

TABLE DES MATIÈRES

1. RESUME.....	3
2. INTRODUCTION.....	3
3. MISSIONS DE L'IBPT.....	4
3.1. Les types d'opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT.....	4
3.2. Obligations incombant aux prestataires de services postaux.....	5
3.3. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect.....	6
4. OBSERVATIONS DE L'IBPT.....	6

ANNEXE : LEXIQUE

1. RESUME

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques(ci – après Loi Postale) charge l’Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) de publier chaque année un rapport des actions qu’il a entreprises afin de s’assurer du respect par les prestataires de services postaux des obligations qui leur incombent.

Ces obligations dont le respect est contrôlé par l’Institut concernent :

- *Le traitement des plaintes par les prestataires de services postaux :*

Les prestataires de services postaux sont tenus de :

- mettre en place une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes des utilisateurs ;
 - informer sur leur site Internet et sur tous les contrats commerciaux de la possibilité de recours auprès du Service de Médiation pour le secteur postal ;
 - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux des services chargés du suivi des relations avec les clients, et des services d’information de cette possibilité de recours ;
 - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le secteur postal ;
- *L’aposition d’une marque de reconnaissance sur les envois postaux et l’identification des distributeurs d’envois postaux;*
 - *Le respect des exigences essentielles :*

Le contrôle du respect de la plupart des obligations liées aux exigences essentielles¹ ne relève pas de la compétence de l’IBPT. Les compétences de l’IBPT se limitent au respect des obligations relatives à la confidentialité de la correspondance et à la sécurité du fonctionnement du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses.

- *L’interdiction de distribution d’envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs et à l’ordre public.*

La présente communication conclut que l’IBPT, n’ayant pas enregistré de plainte spécifique en 2015, n’a pas procédé à des contrôles en 2016.

2. INTRODUCTION

La libéralisation complète du marché postal est intervenue le 1er janvier 2011. Il revient à l’IBPT de veiller au respect du cadre réglementaire et au bon fonctionnement du marché postal.

Depuis l’ouverture complète du marché postal, l’IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et d’en rendre compte, et ce, afin de contribuer à la transparence du marché postal.

¹ Voir lexique

En 2011, l'IBPT a procédé pour la première fois à des contrôles² ciblés sur le terrain afin de s'assurer du respect par les prestataires de services postaux de leurs obligations légales.

3. MISSIONS DE L'IBPT

3.1. Les types d'opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT

En termes de régulation du marché postal, une distinction doit être établie entre trois types d'acteurs :

1. Les prestataires de services postaux³

Il y a lieu d'entendre par « prestataire de services postaux » toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux. Les « services postaux » sont des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux⁴.

Un « envoi postal » est un envoi portant une adresse et ayant sa forme définitive pour l'acheminement par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale⁵.

Il ne faut pas nécessairement offrir l'ensemble des services postaux pour être un prestataire de services postaux. Ainsi les routeurs qui exercent accessoirement des activités postales sont soumis aux obligations incombant à tous les prestataires de services postaux.

Jusqu'au 31 décembre 2010, les prestataires de services postaux non universels étaient obligés de déclarer leurs activités postales à l'IBPT alors que les opérateurs qui souhaitaient prester des services relevant du service universel devaient demander une licence à cet effet. Parallèlement à la libéralisation totale du marché postal, le législateur a décidé de simplifier les obligations administratives des prestataires de services postaux en supprimant le régime des déclarations.

2. Les titulaires de licences postales individuelles⁶

Il s'agit des entreprises qui fournissent un service postal relatif aux envois de correspondance qui relèvent du service universel postal⁷.

Un « envoi de correspondance » est une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.

² Les rapports de contrôle des années précédentes sont disponibles ici : [2015](#), [2013 - 2014](#), [2012](#) et [2011](#)

³ Définition « prestataire de services postaux » : voir lexique.

Le prestataire du service universel et les détenteurs de licence sont des prestataires de services postaux et se doivent donc de respecter les obligations liées à ce statut.

⁴ Article 131, 1^o de la Loi Postale

⁵ Article 131, 7^o de la Loi Postale

⁶ « Titulaire d'une licence postale individuelle » : voir définition dans le lexique

⁷ « Service universel postal » : voir définition dans le lexique

Les personnes physiques ou morales qui présentent ou souhaitent prêter un service postal d'envois de correspondance - recommandés ou non - qui relève du service universel, doivent demander une licence par lettre recommandée à l'IBPT.

La levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance recommandés ou non jusqu'à 2 kg relèvent du service universel. Une demande de licence doit être introduite tant pour les services prestés à l'échelle nationale que pour ceux relatifs aux envois de correspondance transfrontière entrants.

Actuellement, une seule entreprise, Mosaïc SPRL (dénommée ci-après TBC-Post), s'est vue attribuer une licence et relève de cette catégorie.

TBC-Post, actuel seul détenteur d'une licence postale relative aux envois de correspondance, fait l'objet d'un contrôle spécifique⁸.

3. Le prestataire désigné du service universel⁹

La Loi Postale a chargé bpost du service universel jusqu'au 31 décembre 2018. bpost est tenue de ce fait de respecter les conditions spécifiques liées à la fourniture du service universel en plus de ses obligations de prestataire de services postaux.

bpost fait également l'objet de contrôles spécifiques. L'IBPT publie notamment des communications et des décisions concernant la satisfaction de la clientèle, le contrôle de la qualité des services, le respect des délais d'acheminement du courrier ou l'analyse des propositions d'augmentations tarifaires de bpost.

3.2. Obligations incombant aux prestataires de services postaux

En vertu de l'article 148*bis* de la Loi Postale, tous les prestataires de services postaux sont soumis à des obligations relatives :

- Au traitement des plaintes :
 - mise en place d'une procédure interne de traitement des plaintes ;
 - information des clients de la possibilité de recourir au Service de Médiation ;
 - information du personnel du prestataire des voies de recours auprès du Service de Médiation ;
 - communication à la demande de l'adresse du Service de Médiation ;
 - désignation d'une personne en charge des relations avec le Service de Médiation.
- A l'identification du prestataire de services postaux :
 - les personnes chargées de la distribution du courrier doivent être identifiables ;
 - les envois du prestataire de services doivent être revêtus d'un signe distinctif.
- Au respect des exigences essentielles, notamment en ce qui concerne la confidentialité de la correspondance.
- A l'interdiction de transporter des envois qui portent des inscriptions extérieures contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

⁸ Les rapports relatifs au contrôle des obligations de licence de TBC-Post peuvent être consultés ici : [2014](#) et [2015](#).

⁹ « prestataire désigné du service universel » : voir définition dans le lexique

3.3. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect

L'article 21 de la loi du 17 janvier relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges permet à l'Institut, en respectant une procédure déterminée, d'ordonner au prestataire de remédier à l'infraction constatée. L'Institut peut également indiquer des prescriptions quant à la manière dont il faut remédier à l'infraction, imposer une amende administrative d'un montant de 5% maximum du chiffre d'affaires ou donner l'ordre de cesser ou de suspendre le fonctionnement d'un service.

4. OBSERVATIONS DE L'IBPT

Comme mentionné plus haut, l'IBPT est tenu de publier un rapport annuel relatif au contrôle de tous les prestataires de services postaux¹⁰.

A cette fin, il faut savoir que la première difficulté qui se présente pour contrôler les prestataires de services postaux est de pouvoir identifier toutes les entreprises concernées. En 2011, l'obligation de déclaration a été supprimée pour les prestataires de services postaux.

Les prestataires de services postaux ne doivent donc plus se déclarer auprès de l'IBPT et il est donc difficile d'avoir connaissance de toutes les entreprises présentes sur le marché, particulièrement les petites ou les très petites entreprises.

Certes, dans la plupart des pays européens, il existe un système d'enregistrement des prestataires de services postaux, que ce soit via des licences ou des autorisations, mais, le plus souvent, ces licences ou autorisations s'appliquent uniquement aux prestataires de service universel, c'est-à-dire à un nombre réduit d'opérateurs postaux.

Les difficultés liées à l'identification des acteurs présents sur le marché postal ne sont donc pas propres à l'IBPT et se posent également pour d'autres régulateurs postaux. A noter cependant que tous n'ont pas une obligation de contrôle.

Que ce soit pour des raisons de contrôle ou autres, il reste cependant essentiel de pouvoir identifier les prestataires de services postaux avant de les contrôler. C'est pourquoi l'IBPT travaille à la mise en place d'une solution digitale qui permettra, une fois les prestataires identifiés, de prendre contact avec eux afin de les informer à titre préventif de la législation en vigueur et des obligations qui leur incombent. Les entreprises soumises à contrôle étant mieux identifiées et les règles clairement établies dès le départ, les contrôles futurs pourraient alors être bien plus efficaces.

Comme déjà relevé lors des contrôles précédents, il apparaît que les contrôles systématiques tels qu'ils avaient été mis en place jusqu'en 2014 ne permettaient pas d'atteindre les objectifs poursuivis, à savoir une protection optimale des consommateurs.

En effet, le type de contrôle pratiqué jusqu'alors par l'IBPT touchait quelques grandes sociétés, qui sont généralement en ordre avec le prescrit de l'article 148*bis* de la Loi postale, mais aussi de

¹⁰ Art. 148*bis* § 4 de la Loi postale

très petites entreprises pour lesquelles la lourdeur administrative des contrôles pose des problèmes. L'IBPT constate que tant la législation que l'Institut lui-même sont mal connus des « petits opérateurs » et que, dès lors, l'IBPT apparaît comme une autorité qui vient leur imposer des règles qui leur semblent inutiles. C'est sans doute ce qui explique que les divers courriers et rappels adressés par le passé n'ont pas toujours été correctement pris en compte. L'IBPT a cependant constaté que, dans la plupart des cas, il n'y avait aucune volonté de se soustraire aux obligations légales, mais plutôt une méconnaissance de ces obligations.

L'IBPT souligne que les prestataires de services postaux ne rencontrent pas spécialement de problèmes dans les relations avec leur clientèle et qu'ils ne voient donc pas vraiment l'utilité des exigences prévues par la législation.

Par ailleurs, la nature des infractions constatées lors des contrôles précédents ne justifiait pas une telle lourdeur administrative, car ces infractions avaient très peu d'impact sur la qualité des services et la protection du consommateur.

Aussi, en attendant de trouver une approche qui permettrait de rendre ses contrôles plus efficaces, l'IBPT a décidé, cette année encore, de ne plus procéder à un contrôle systématique que suite au dépôt d'une plainte du Service de Médiation ou d'un particulier, pour autant que cette plainte concerne une des dispositions de l'article 148*bis* de la Loi Postale.

L'IBPT ne peut cependant que confirmer que les plaintes des consommateurs concernant les aspects de la législation qui doivent être contrôlés sont à sa connaissance inexistantes et estime disproportionné d'engager des moyens pour les contrôles alors qu'aucun manquement ne lui est signalé et que le marché semble fonctionner à la satisfaction des consommateurs.

A cet égard, il est frappant de constater que sur les 7536 plaintes valables enregistrées par le Service de Médiation pour le secteur postal, 5396 ont pu être résolues par le Service de Médiation et que pour 1742 plaintes, la responsabilité de l'entreprise n'a pu être établie.

L'IBPT remarque également que le Service de Médiation souligne que, lors de ses relations avec les clients, seulement 89 dossiers lui ont été soumis pour des questions qui pourraient concerner le respect de la vie privée ou au secret des lettres et donc entrer dans le champ d'application de l'article 148*bis* de la Loi Postale. Cependant, ces dossiers concernent essentiellement bpost.

En conclusion, l'IBPT doit dès lors constater qu'aucune plainte relative aux obligations découlant de l'article 148*bis* de la Loi Postale n'a été transmise à l'IBPT pour l'année 2015. L'IBPT ne procédera donc à aucun contrôle en 2016.

Charles CUVELLIEZ
Membre du Conseil

Axel DESMEDT
Membre du Conseil

Luc VANFLETEREN
Membre du Conseil

Jack HAMANDE
Président du Conseil

ANNEXE : LEXIQUE

déclaration	<p>obligation administrative de faire mention à l'IBPT de la prestation d'un service postal non compris dans le service universel.</p> <p>Supprimée par la loi du 13 décembre 2010 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifiant la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification.</p>
distribution	<p>le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.</p>
envoi de correspondance	<p>une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.</p>
envoi postal	<p>un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.</p>
exigences essentielles	<p>les raisons générales de nature non économique qui peuvent amener un état à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux au niveau national, conformément au droit communautaire et à la législation nationale et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire. La protection des données peut comprendre la protection des données à caractère personnel, la confidentialité des informations transmises ou stockées, ainsi que la protection de la vie privée.</p>
IBPT	<p>l'Institut belge des postes et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.</p>

licence	une autorisation qui est octroyée par l'IBPT et qui donne à un prestataire d'envois de correspondance nationaux et transfrontière entrants, qui relèvent du service universel, des droits spécifiques ou soumet les activités dudit prestataire à des obligations spécifiques, et dans le cadre de laquelle le prestataire n'est pas habilité à exercer les droits concernés avant d'avoir reçu l'autorisation de l'IBPT.
prestataire de services postaux	une entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux.
prestataire du service universel	prestataire de services postaux soumis à l'obligation de fournir le service postal universel en Belgique et devant répondre aux conditions qui y sont liées. La Loi Postale désigne bpost comme prestataire du service universel jusqu'en 2018.
Service de Médiation pour le secteur postal	service public fédéral indépendant compétent pour les matières concernant les usagers de bpost et des entreprises qui offrent des services postaux sur la base de l'article 43ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
service postal universel	le service postal universel comprend les prestations suivantes: - la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg; - la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg; - la distribution des colis postaux reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg; - les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée. Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.
services postaux	services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux. La prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier est exclue du champ d'application de la définition.
Titulaire d'une licence postale individuelle	prestataire postal qui fournit un service d'envois de correspondance relevant du service universel et doit demander une licence à cet effet.
utilisateur	toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.