

I B P T

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

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 25 JUIN 2018
CONCERNANT
LA PROPOSITION DE RÉOLUTION DE LA CHAMBRE
DES REPRÉSENTANTS DU 16 JUILLET 2015
RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES POSTAUX**

TABLE DES MATIÈRES

0	Rétroactes	3
1	Marché postal	3
2	Qualité.....	4
2.1	Concurrence	4
2.1	Satisfaction clientèle	4
2.3	Délais d'acheminement.....	5
2.4	Le contrôle de qualité de bpost.....	5
2.5	Nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour le secteur postal	6
3	Prix.....	6
4	Réseau de vente.....	7
5	Paiement des pensions	8
6	Services financiers.....	8
7	Permis de pêche.....	8
8	Distribution des quotidiens	8
9	Innovation.....	8
10	Emploi	8
11	Diversité	9
12	Contrat de gestion	9

0 Rétroactes

Le 24 mai 2018, la présidente de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques de la Chambre des représentants, Karine Lalieux, a demandé à l'IBPT de formuler un avis sur « la proposition de résolution relative à la qualité des services postaux », numéro de document 1277, déposée le 16 juillet 2015 par monsieur Veli Yüksel et consorts.

1 Marché postal

Le chapitre 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la proposition de résolution aborde l'année 2013. Entre-temps l'observatoire de 2016 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.¹

Selon cet observatoire, l'importance du secteur postal au sein de l'économie belge est restée relativement stable au cours de ces dernières années. La part du chiffre d'affaires du secteur postal dans le produit intérieur brut (PIB) belge à prix courants tourne autour des 0,6 % depuis déjà quelques années. Le secteur postal suit à peu près la même évolution que l'économie belge globale.

Les principaux acteurs actifs, représentant ensemble plus de 90 % du chiffre d'affaires postal réalisé sur le marché postal belge, sont repris dans le tableau ci-dessous.

	Courrier adressé	Colis/Express	Courrier publicitaire	Presse	Courrier international	Autres
Asendia						
Belgique Diffusion*						
Belgium Parcels Service						
bpost						
Bubble Post						
Ciblex						
CityDepot						
DHL Express						
DHL Parcel						
DPD (Belgium) SA						
Dynalogic						
Euro Sprinters						
FedEx Belgium						
G3 Worldwide (Belgium) NV						
GLS Belgium SA						
Kariboo						
Mikropakket						
Mondial Relay						
Post NL						
PPP						
Sprintpack						
TBC-Post						
TNT Belgique						
UPS/UPS Access Point						
Vlaamse Post*						

Source : IBPT

¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 19 décembre 2017 concernant l'observatoire du marché des activités postales en Belgique pour 2016.

2 Qualité

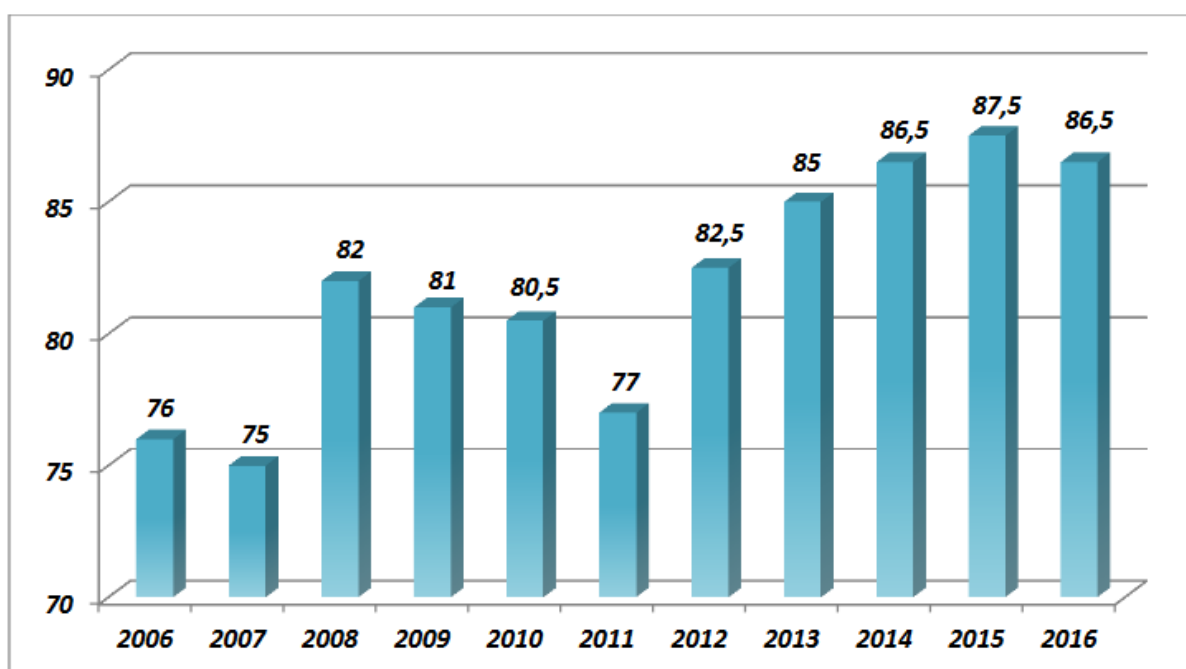
2.1 Concurrence

Malgré la tendance baissière des volumes, différents marchés de la poste aux lettres européens maintiennent un certain niveau de concurrence. Par exemple, les Pays-Bas où le deuxième opérateur (Sandd) a racheté un concurrent de plus petite taille (Van Straaten Post) en 2017, pour ainsi devenir un challenger à part entière de l'opérateur postal historique (PostNL) tant sur le marché de la poste aux lettres prioritaire que non prioritaire.

Sandd, qui ne s'adresse pas uniquement aux professionnels, est devenu une véritable alternative à PostNL. Fin 2017, le challenger a lancé avec beaucoup de succès, résultant en une part de marché de plus de 10 %, son premier timbre (de Noël).²

2.1 Satisfaction clientèle

Le chapitre 2, alinéa 2, de la proposition de résolution fait état de la satisfaction clientèle en 2013. Entre-temps l'observatoire de 2016 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.³ Nous constatons dans le graphique ci-dessous une stagnation de la satisfaction clientèle ces dernières années. En 2018, l'IBPT a également fait réaliser un contrôle méthodologique de cette mesure de la satisfaction de la clientèle.⁴



Source : IBPT

² <https://www.telegraaf.nl/nieuws/1448555/sandd-verkoopt-zeker-12-miljoen-kerstzegels>

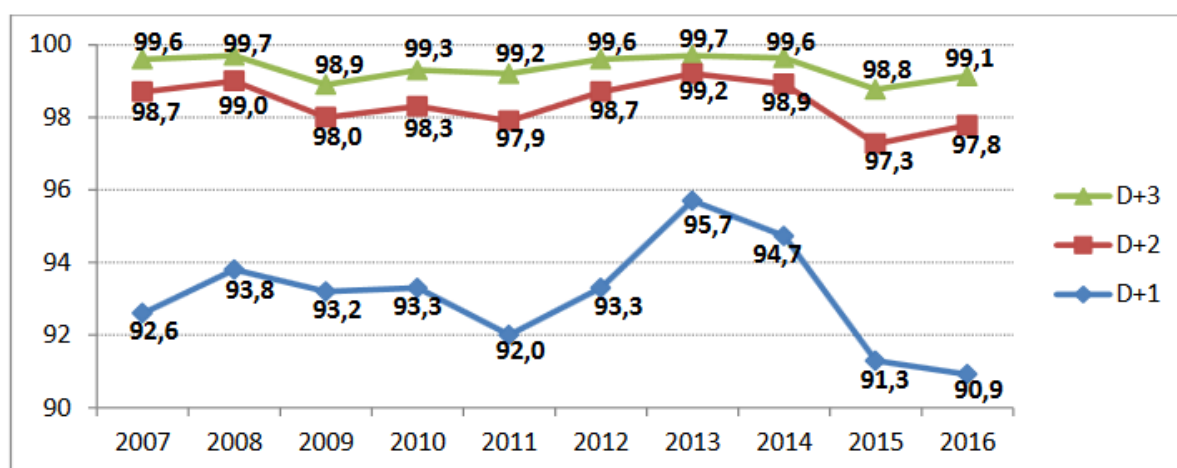
³ Avis du Conseil de l'IBPT du 16 avril 2018 concernant le plan d'amélioration 2016 et le plan d'action 2017 suite à l'enquête de satisfaction de la clientèle 2016.

⁴ Communication du Conseil de l'IBPT du 20 avril 2018 concernant la réalisation d'un contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost.

2.3 Délais d'acheminement

Le chapitre 2, alinéa 3, de la proposition de résolution indique que la norme de qualité légale pour le courrier égrené prioritaire intérieur est de 90%. Depuis le 01/01/2014, la norme de qualité imposée par le législateur (le courrier égrené prioritaire qui doit être acheminé après 1 jour, d'une part, et après 2 jours, d'autre part) a été fixée à 93 % pour Jour+1 et 97 % pour Jour+2.

La qualité du courrier égrené prioritaire est en baisse depuis 2013.⁵ Depuis 2015, bpost se situe sous la norme de qualité légale. Le graphique ci-dessous indique la part du courrier égrené prioritaire (la lettre classique envoyée par le consommateur) qui est acheminée en Jour+1, Jour+2 et Jour+3.



Source : IBPT

2.4 Le contrôle de qualité de bpost

Le chapitre 2, alinéa 4, de la proposition de résolution traite du contrôle de la qualité du service de bpost en 2012. Entre-temps, le contrôle de 2015 a été publié sur le site Internet de l'IBPT.⁶

Il en ressort qu'en 2015 bpost a généralement respecté ses obligations en matière de qualité, mais qu'il a dû effectuer des améliorations pour que les Points Poste répondent également aux obligations légales en matière de communication d'informations et qu'il doit faire en sorte que les obligations en matière d'affichage des tarifs soient respectées tant dans les Points Poste que dans les bureaux de poste.

⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016.

⁶ Communication du Conseil de l'IBPT du 27 octobre 2015 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2015.

2.5 Nombre de plaintes auprès du Service de médiation pour le secteur postal

Le chapitre 2, alinéa 5, de la proposition de résolution traite des plaintes auprès du SMSPO en 2014. Entre-temps, le rapport de 2017 a été publié sur le site Internet du SMSPO.⁷

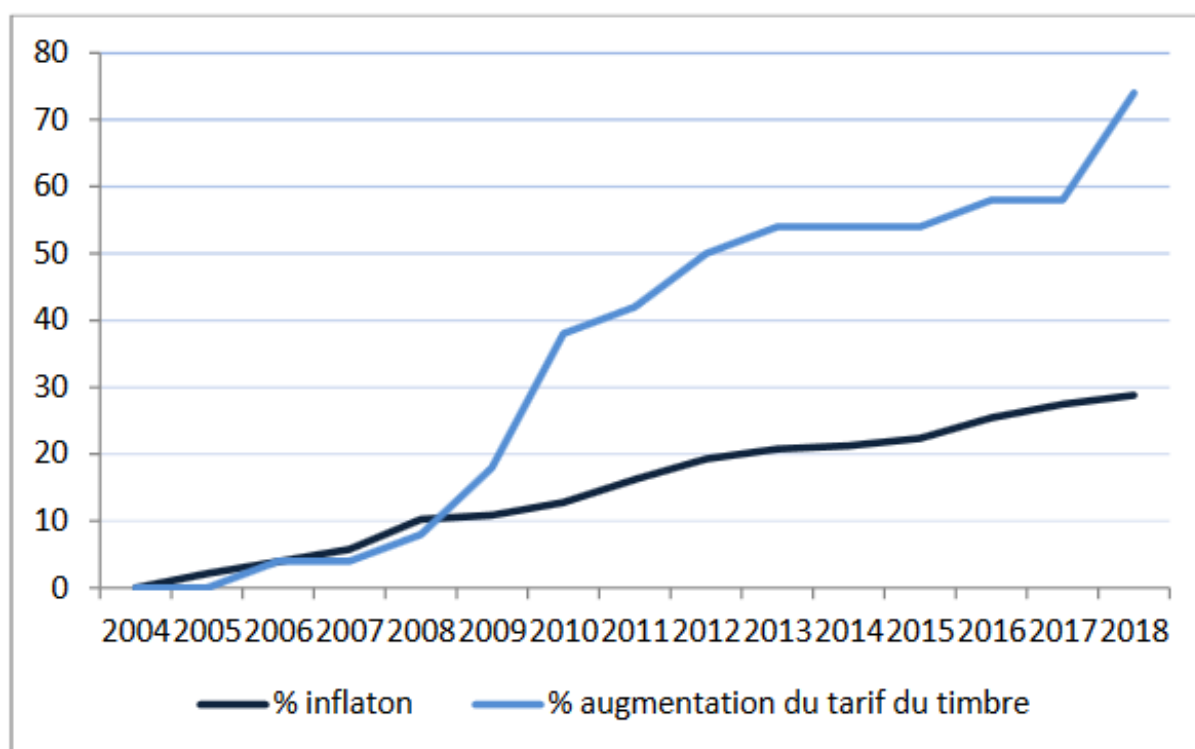
Il ressort de ce rapport que, malgré la baisse enregistrée sur le marché de la correspondance, le nombre de plaintes concernant les lettres, les journaux et les périodiques reste considérable. Cette catégorie représente 40 % des 3 052 plaintes recevables.

3 Prix

Le chapitre 3 de la proposition de résolution aborde des données de 2013. Entre-temps, la décision de prix pour l'année 2018 a été publiée sur le site de l'IBPT.⁸

Pour l'année 2018, l'IBPT, en vertu de la nouvelle loi postale (loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux), a uniquement effectué un contrôle ex post, pour ensuite poursuivre les contrôles ex ante à partir de 2019.

Le graphique ci-dessous montre, d'une part, l'inflation et, d'autre part, l'augmentation tarifaire du timbre pour le courrier égrené prioritaire (la lettre classique) depuis 2004.



Source : SPF Économie - Bureau fédéral du Plan

⁷ Rapport annuel du service de médiation pour le secteur postal de 2017.

⁸ Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2018 concernant l'analyse des tarifs unitaires de bpost pour l'année 2018

4 Réseau de vente

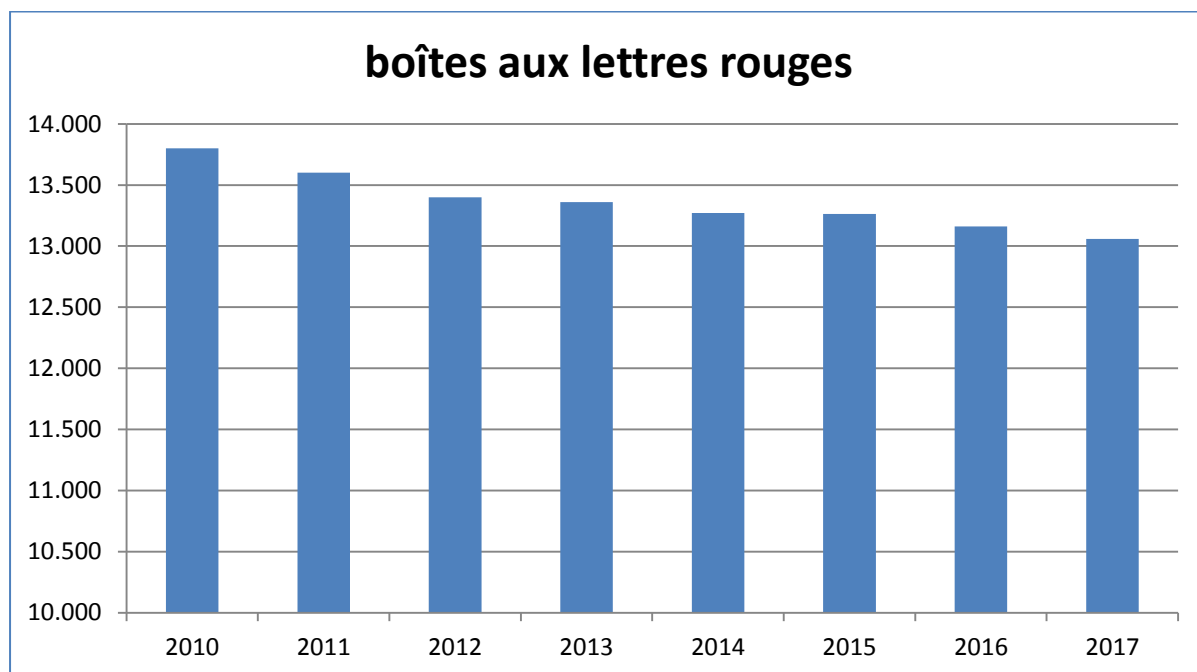
Le chapitre 4, alinéa 2, de la proposition de résolution aborde la satisfaction en 2015. Des informations concernant le réseau de points d'accès de tous les opérateurs ont entre-temps été rassemblées par l'IBPT et intégrées dans un site Internet clair. Ces données sont tenues à jour et consultables à l'adresse www.pointpostal.be.

Le tableau ci-dessous montre la tendance à la hausse concernant les heures d'ouverture après 17h00 dans les points de service postal et concernant le nombre de points de service postal ouverts le samedi.

Nombre de points de service postal et heures d'ouverture de ceux-ci												
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% Δ depuis 2015
Nombre total de points de service postal	1361	1363	1351	1403	1394	1375	1340	1353	1344	1342	1337	-0,4 %
Heures d'ouverture par semaine (total)	47569	58286	64367	70482	69102	67500	65295	65417	65877	65478	63310	-3,4 %
Nombre moyen d'heures d'ouverture par semaine	35	42,8	47,6	50,2	49,6	49,1	48,8	48,4	48,9	48,6	47,2	-2,9 %
Nombre de points de service postal ouverts après 17h	891	906	941	981	985	899	869	901	898	1328	1315	-1 %
Nombre de points de service postal ouverts le samedi	722	976	1094	1212	1189	1162	1134	1143	1145	1142	1199	+4,7 %

Source : IBPT

Concernant le nombre de boîtes aux lettres rouges, l'on remarque une légère tendance à la baisse, comme l'indique le graphique ci-dessous.



Source : IBPT

5 Paiement des pensions

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

6 Services financiers

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

7 Permis de pêche

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

8 Distribution des quotidiens

Le chapitre 8 de la proposition de résolution aborde la concession concernant la distribution de la presse. Celle-ci a toutefois déjà été attribuée à bpost au cours du dernier trimestre de 2015 et est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016.

Tant pour la concession de presse que pour le sixième contrat de gestion, bpost recevra une indemnité maximale (hors inflation) de 261,0 millions EUR en 2016 à 245,6 millions EUR en 2020. Ces montants doivent encore être majorés de l'inflation.⁹

9 Innovation

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

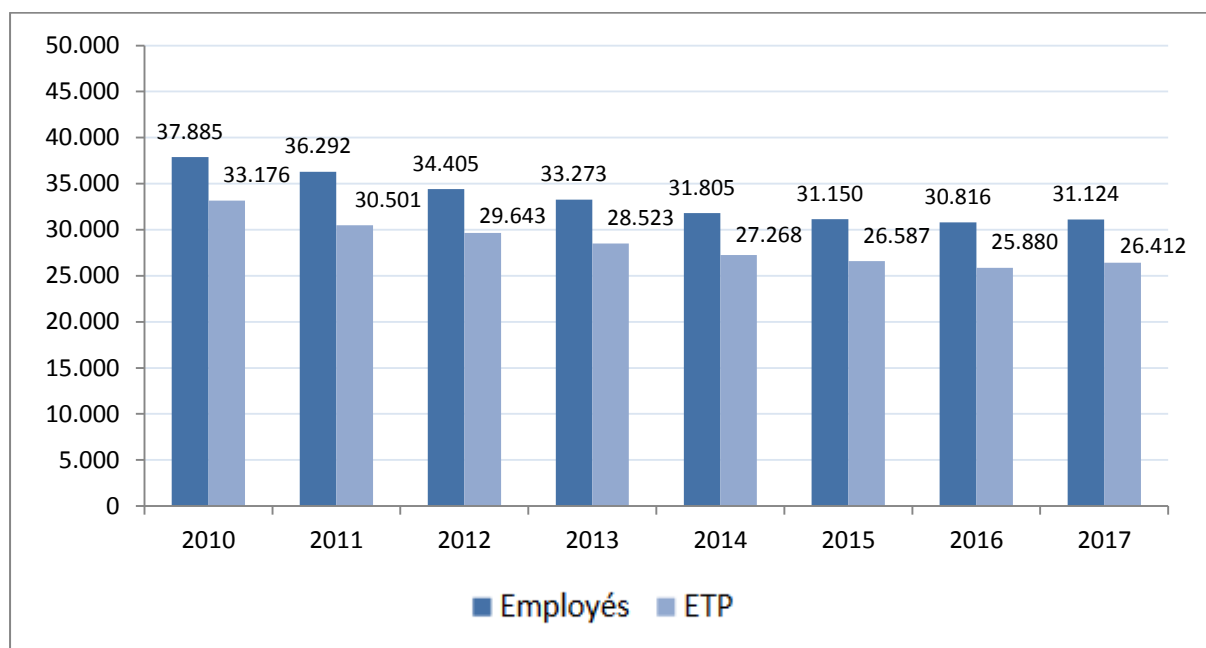
10 Emploi

Le chapitre 10, alinéa 2, de la proposition de résolution traite de la réforme de la loi du 21 mars 1991. La réduction de la participation majoritaire du gouvernement belge dans bpost a déjà été rendue possible.¹⁰

⁹ Source : <http://corporate.bpost.be/~media/Files/B/Bpost/press-release/2015/Copy%20of%2020151030%20-%20Le%20Gouvernement%20approuve%20le%20sixi%C3%A8me%20contrat%20de%20gestion.pdf>

¹⁰ <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/politiek/1.2330110>

De plus, l'emploi au sein du secteur postal a connu une légère tendance à la baisse jusqu'en 2016 inclus, comme le montre le graphique ci-dessous. L'on note en revanche une légère augmentation en 2017.



Source : ONSS

11 Diversité

L'IBPT n'a aucune remarque à ce sujet.

12 Contrat de gestion

Le chapitre 12, alinéa 1^{er} et 2, de la proposition de résolution traite de « l'actuel contrat de gestion » qui « vient à échéance le 31/12/2015 ». Deux contrats de gestion sont toutefois simultanément en vigueur à l'heure actuelle.

Contrairement au 5^e contrat de gestion (en vigueur du 01/01/2013 au 31/12/2015 inclus), qui combinait les dispositions SPU¹¹ et SIEG¹², il a été convenu entre l'État et bpost de créer un contrat de gestion distinct pour chacun des deux aspects.

¹¹ Service postal universel

¹² Service d'intérêt économique général

Par conséquent, le 6^e contrat de gestion (en vigueur du 01/01/2016 au 31/12/2020 inclus) contient uniquement des dispositions SIEG, mais aussi prolonge, via l'article 1.1 de ce contrat de gestion, uniquement les dispositions SPU du 5^e contrat de gestion jusqu'au 31/12/2018 inclus.¹³

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

¹³ Donc aussi longtemps que bpost est désigné prestataire du SPU.