

I B P T

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

**DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 10 OCTOBRE 2016
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2015 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 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.....	7
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 ENTRANT PRIORITAIRE	11
4.6.	L'INDICE DE QUALITÉ MOYENNE RÉALISÉE POUR L'ANNÉE 2015.....	12
5	Évaluation du plan d'action 2014/2015 suite aux résultats de 2015.....	14
6	Constations de l'IBPT.....	16
7	Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité	16
8	Décision.....	17
9	Voies de recours	18
	Annexe : événements de force majeure.....	19

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 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques tel que modifié par l'AR du 19 avril 2014 (ci-après « l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV »), 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 recommandés égrenés intérieurs ;
 - les colis égrenés en service intérieur ;
 - le courrier égrené entrant prioritaire.
2. Si le prestataire désigné du service universel, bpost, ne respecte pas les normes fixées à l'article 34, 2°, 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 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par l'AR du 19 avril 2014 (ci-après « l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 »).¹
3. L'article 5 du cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public prévoit également le même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.²

2 Rétroactes

4. La présente décision se base sur les documents suivants :
 - les tableaux de bpost, transmis à l'IBPT le 19 avril 2016, concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des colis et envois recommandés, y compris la liste des envois test en question ;
 - les résultats de l'étude BELEX pour les envois « Prior » et « Non-prior » réalisée par « Spectos » pour le compte de bpost. Le 19 avril 2016, 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 entrant prioritaire s'appuyant sur le système de mesure « UNEX » du 10 mai 2016 ;

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, §1er, 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 Le cinquième contrat de gestion était d'application jusqu'au 31 décembre 2015 inclus. Le sixième contrat de gestion, qui sera d'application du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2020 inclus, prévoit également le même contrôle des délais d'acheminement.

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

- la réponse de bpost du 12 mai 2016 à la question de l'IBPT concernant la repondération du panier des petits utilisateurs ;
- la réponse de l'IBPT du 12 juin 2015 et du 31 mars 2016 aux questions de bpost concernant la neutralisation des événements de force majeure ;
- la réponse de bpost du 24 août 2016 à la question de l'IBPT concernant le plan d'action 2014/2015 et l'application de l'article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV ;
- la présentation PowerPoint de bpost du 24 août 2016 concernant les « Mail Service Operations : Quality ».

La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2015 lors d'un entretien avec l'IBPT le 24 août 2016.

3 Base légale

5. 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 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.
6. L'article 32 de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 stipule que la qualité moyenne réalisée est mesurée à l'aide d'un indice basé sur un panier des petits utilisateurs composé des services suivants :
 - 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 ;
 - les colis égrenés en service intérieur.
7. 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 (ci-après « J+1 ») pour les trois premiers services postaux et de Jour+2 (ci-après J+2) pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage des envois postaux 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 compris dans le 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 ;
 - 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 ;

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 ».

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 ».

- en ce qui concerne le courrier égrené entrant, bpost se base sur la norme reconnue internationalement CEN EN 13850.⁶ Le cinquième 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 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, la méthode de mesure est établie par l'IBPT en concertation avec le prestataire du service universel.⁷
9. Les résultats des contrôles des critères de qualité sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
 10. L'article 34, 2°, de l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 stipule que le prestataire du service postal universel 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 :
 - 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 ;
 - pour les envois internationaux prioritaires entrants, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois prioritaires domestiques dès leur arrivée au bureau d'échange.
 11. Une mesure correctrice est prévue à l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les mesures correctrices 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 obliger le prestataire du service universel 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. 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'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et y ajoute 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 :

⁶ Protocole conclu 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 de livraison concernant le courrier repris aux articles 5.2 à 5.6 et à l'article 6 est exclu de toute réclamation d'indemnités.

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
les colis égrenés en service intérieur	/	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2
le courrier égrené entrant prioritaire	/	95% dans un délai de J+1 97% dans un délai de J+2

4 Contrôle des délais d'acheminement

14. Tant le cinquième contrat de gestion que la législation secondaire stipulent que 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 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 du mémorandum¹³ d'accord 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, cinq événements ont été considérés comme des cas de force majeure par l'IBPT en 2015, avec un impact sur huit jours standard.
17. Ci-dessous sont repris les résultats du contrôle des délais d'acheminement, pour l'année 2015, 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 entrant prioritaire.

¹⁰ Voir notes de bas de page 4 et 5.

¹¹ Voir notes de bas de page 6 et 7.

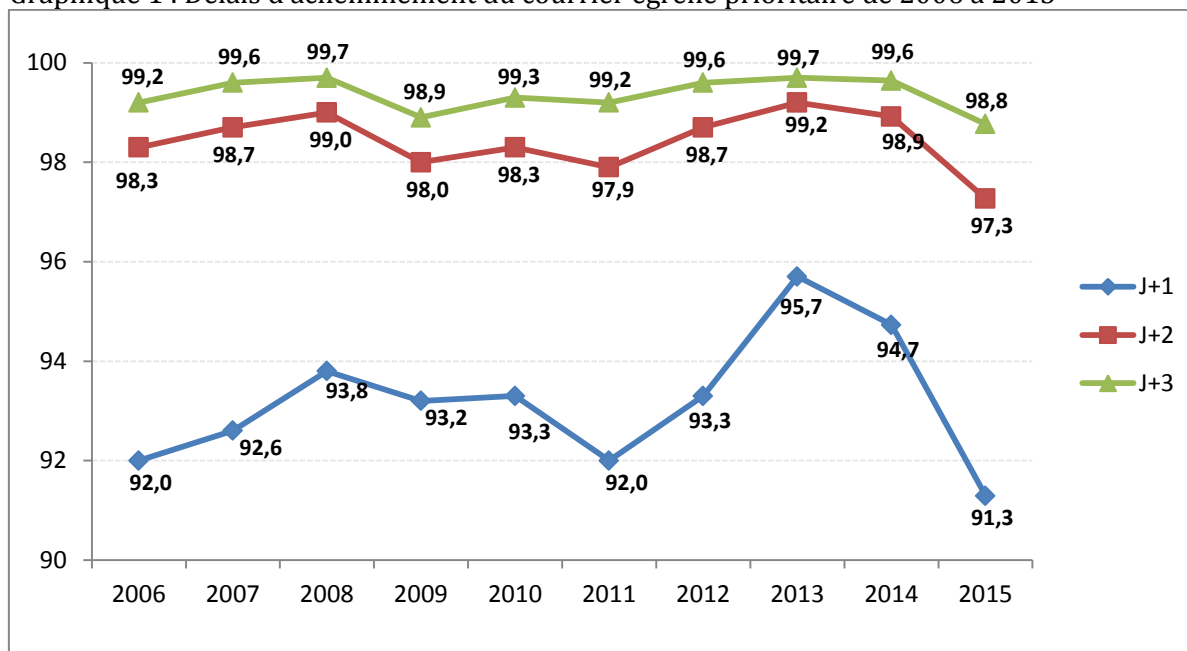
¹² « Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel, qui aura un impact sur plusieurs jours ».

¹³ Mémorandum d'accord entre l'IBPT et bpost concernant la non-prise en compte des envois test de BELEX dans le cadre d'événements de force majeure.

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

18. Le graphique 1 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Sur la base de ce graphique, l'on peut constater que le résultat de bpost pour 2015 tombe en-dessous de 92% pour la première fois depuis 2006.

Graphique 1 : Délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire de 2006 à 2015



19. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹⁴ illustrés par le graphique 1 que 91,3%¹⁵ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 97,3%¹⁶ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2. Il s'agit du résultat le plus bas obtenu ces dix dernières années.
20. bpost n'atteint pas l'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui stipule qu'au moins 93% 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. Par conséquent, l'IBPT impose à bpost une mesure correctrice, 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.

21. [CONFIDENTIELLE]

¹⁴ Rapport Spectos de 2015 à l'IBPT via bpost

¹⁵ Arrondi à un chiffre après la virgule.

¹⁶ Arrondi à un chiffre après la virgule.

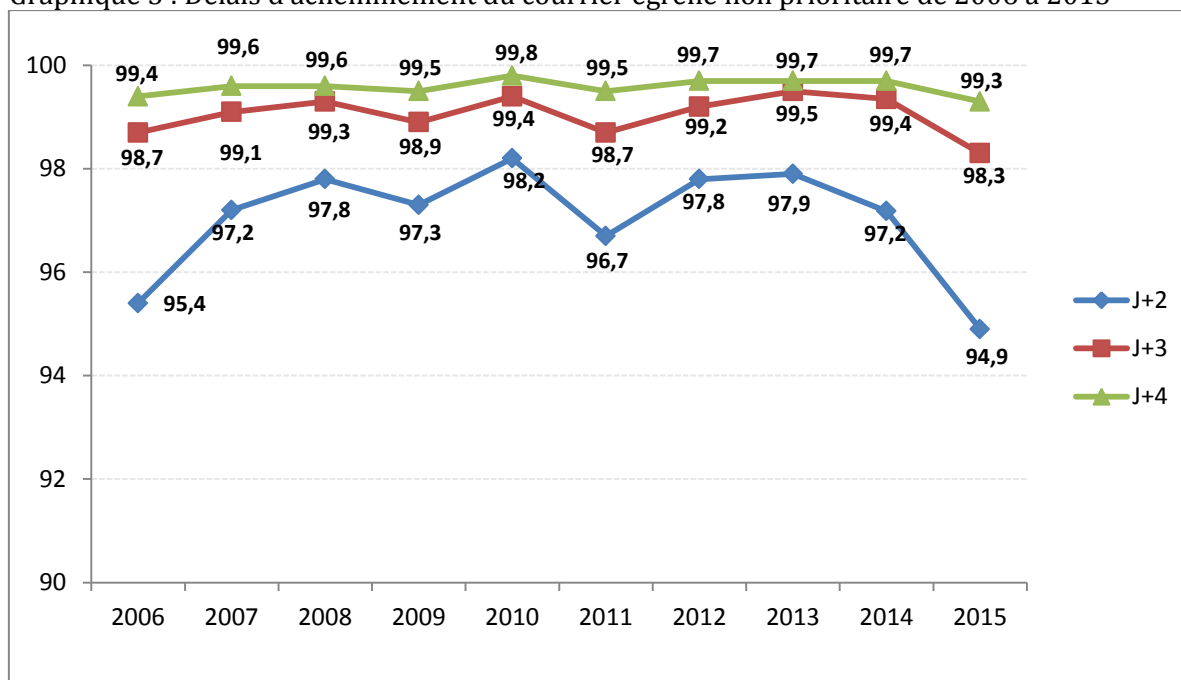
Graphique 2 : Relevé annuel du courrier égrené prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

22. bpost doit en outre se conformer également 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 ;
 - 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 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont significativement moins bons en 2015 qu'en 2014 (de 97,2% en 2014 à 94,9% en 2015).

Graphique 3 : Délais d'acheminement du courrier égrené non prioritaire de 2006 à 2015



25. Il ressort des résultats du graphique 3 que 94,9% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de Jour+2 et que 98,3% 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 94,9% est le résultat le plus bas de ces 10 dernières années.

26. [CONFIDENTIELLE]

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

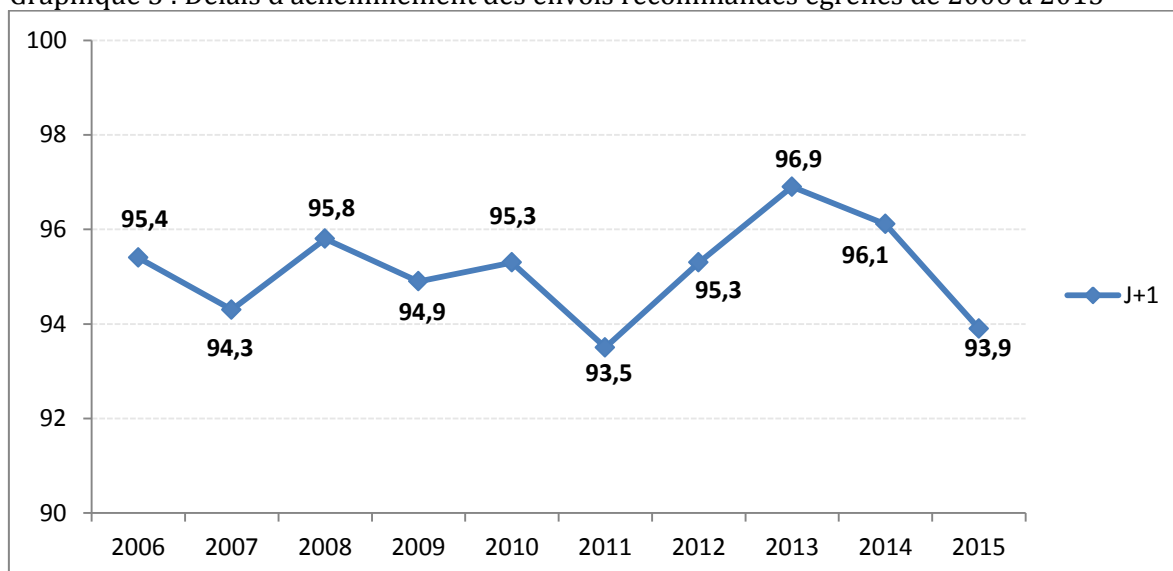
Graphique 4 : Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

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 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.

4.3. 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 convenu lors de la réunion entre l'IBPT et bpost le 6 mai 2015 concernant le renouvellement du protocole, l'IBPT contraint bpost à faire tester, par un bureau d'études indépendant, un échantillon de minimum 310 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.²⁰ bpost a également confié cette vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.
31. Le graphique 5 reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont significativement plus bas en 2015 qu'en 2014 (de 96,1% en 2014 à 93,9% en 2015).

Graphique 5 : Délais d'acheminement des envois recommandés égrenés de 2006 à 2015



32. [CONFIDENTIELLE]

¹⁸ Voir note de bas de page 6.

¹⁹ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

²⁰ Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, s'appelle PARI bis.

33. [CONFIDENTIELLE]

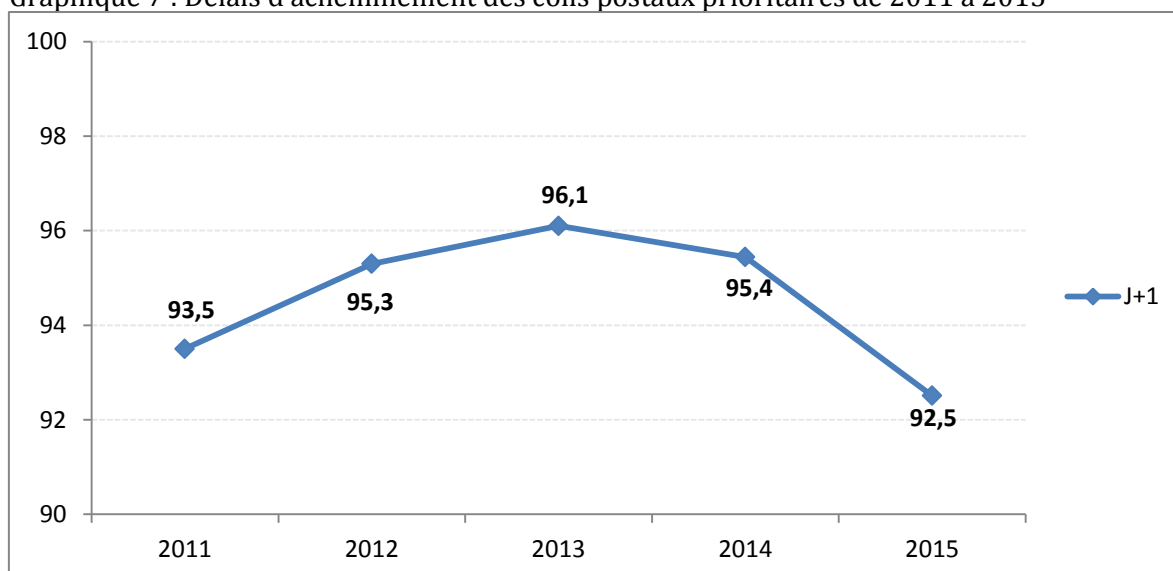
Graphique 6 : Relevé annuel des envois recommandés égrenés par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

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 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.

4.4. Les colis égrenés en service intérieur

36. bpost mesure les colis égrenés en service intérieur 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.²¹
38. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. Le score de bpost pour les colis postaux prioritaires en 2015 est moins bon qu'en 2014 (de 95,4% en 2014 à 92,5% en 2015). Le score de 92,5 % est le résultat le plus bas de ces 10 dernières années.

Graphique 7 : Délais d'acheminement des colis postaux prioritaires de 2011 à 2015



39. [CONFIDENTIELLE]

²¹ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

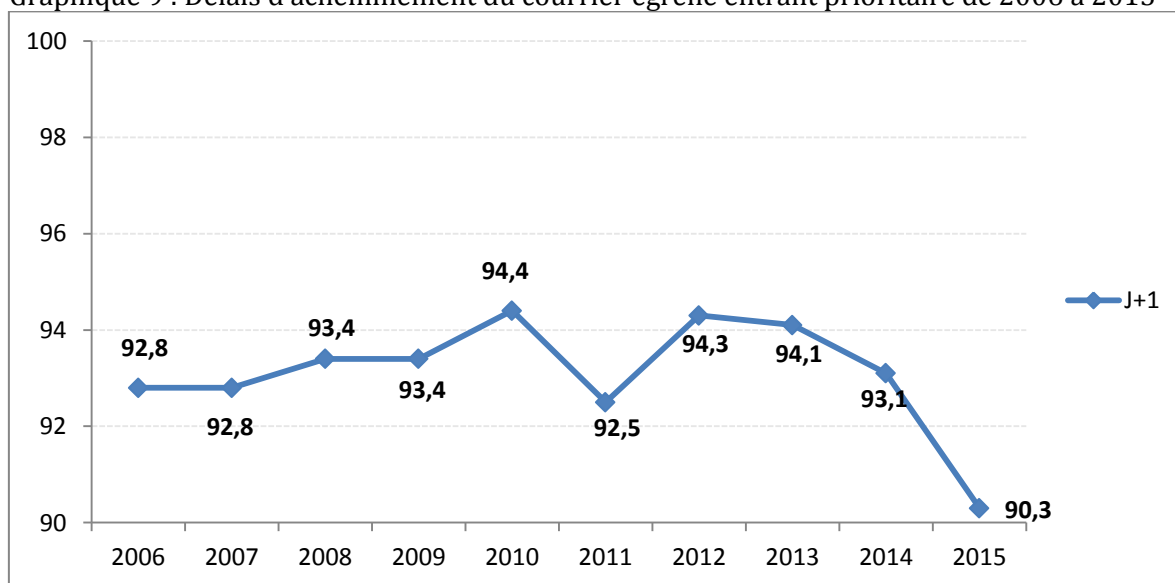
Graphique 8 : Relevé annuel des colis postaux prioritaires par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

40. Conformément à ce qui a été convenu lors de la réunion entre l'IBPT et bpost le 6 mai 2015 concernant le renouvellement du protocole, l'IBPT contraint bpost à faire tester un échantillon de minimum 400 envois de colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés à ceux du système de rapportage interne.²² bpost a également confié cette vérification externe obligatoire au bureau d'études Spectos.
41. [CONFIDENTIELLE]
42. Enfin, bpost doit se conformer à l'article 6 du cinquième contrat de gestion concernant les objectifs pour les colis postaux prioritaires :
- 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.
43. 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.

4.5. Le courrier égrené entrant prioritaire

44. Le graphique ci-dessous reprend les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2006. Ce graphique permet de constater que le résultat de bpost pour le courrier égrené entrant prioritaire est moins bon en 2015 qu'en 2014 (de 93,1% en 2014 à 90,3% en 2015).

Graphique 9 : Délais d'acheminement du courrier égrené entrant prioritaire de 2006 à 2015



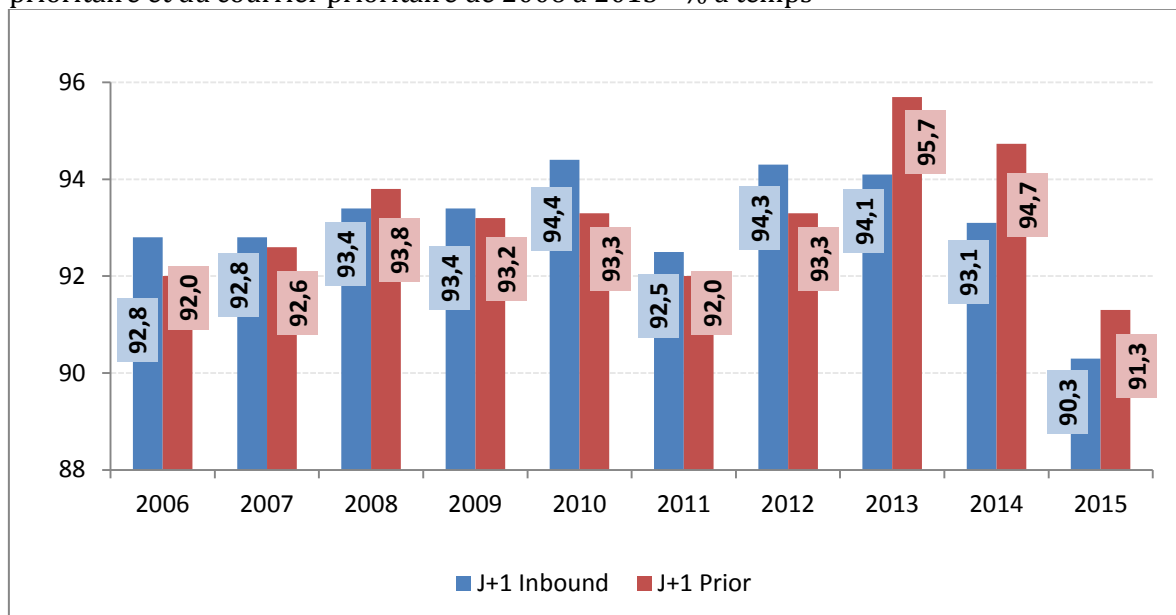
45. [CONFIDENTIELLE]

²² Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, s'appelle PARI bis.

Graphique 10 : Relevé annuel du courrier égrené entrant prioritaire par mois - %
[CONFIDENTIELLE]

46. Le graphique 11 montre dans quelle mesure il existe des délais d'acheminement identiques pour le courrier intérieur prioritaire et pour le courrier international entrant prioritaire. Pour l'année 2015, la différence de résultat entre les deux services est plus petite que l'an dernier, avec une différence de 1,0 point de pourcentage. 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 entrant prioritaire et du courrier prioritaire de 2006 à 2015 - % à temps



47. Enfin, bpost doit se conformer à l'article 6 du cinquième contrat de gestion portant sur les objectifs pour le courrier égrené 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.
48. 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 prévue dans ce cas.

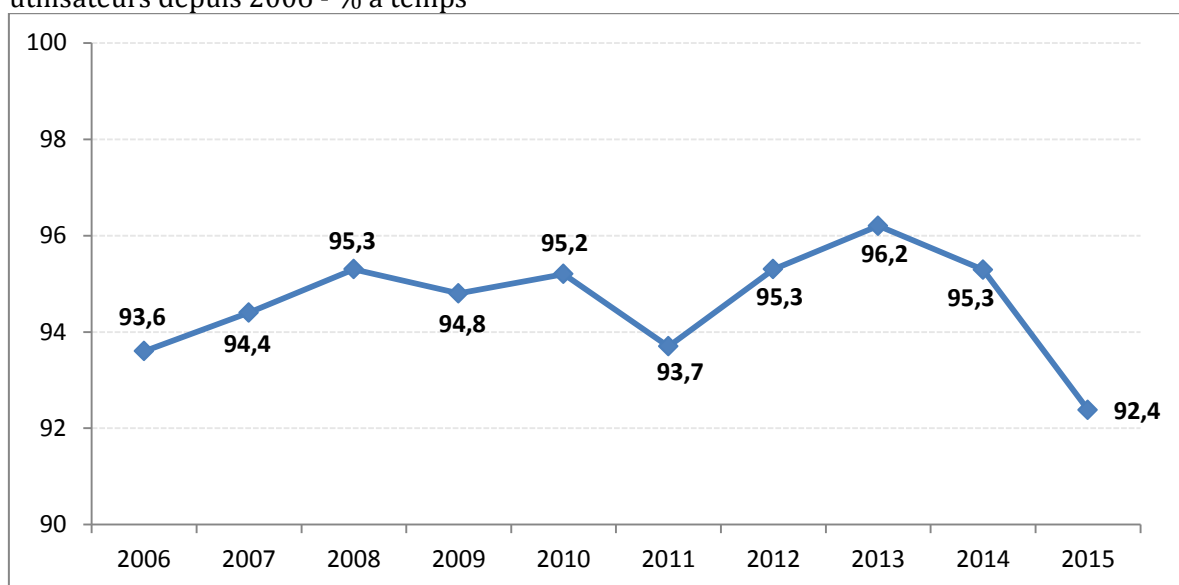
4.6. L'indice de qualité moyenne réalisée pour l'année 2015

49. La qualité moyenne réalisée (QMR), telle que définie à l'article 31 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, est l'indice qui calcule 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 des petits utilisateurs de services postaux qui relèvent du service universel. Conformément à l'article 5 du cinquième contrat de gestion, ce panier des petits utilisateurs se compose des éléments suivants, avec une indication de la part de chaque service postal dans ce panier :

Catégorie	Pondération 2015	Résultats 2015	Objectif
Prior J +1	52,42 %	91,29 %	95,00 %
Non-prior J+2	30,42 %	94,95 %	95,00 %
Recommandés J+1	3,99 %	93,94 %	95,00 %
Colis J+1	0,74 %	92,51 %	95,00 %
Entrant J+1	12,43 %	90,20 %	95,00 %
Total	100,00 %	92,38 %	95,00 %

50. Le graphique 12 montre une baisse de la qualité moyenne réalisée en 2015 (de 95,3% en 2014 à 92,4% en 2015). Le résultat de 2015 est le score le plus bas depuis 2006. L'IBPT compte sur le fait que bpost ramènera son résultat au niveau des trois dernières années en accordant suffisamment d'attention à la qualité dans sa gestion de l'entreprise.

Graphique 12 : Résultats de l'indice de qualité moyenne réalisée pour le panier des petits utilisateurs depuis 2006 - % à temps



51. Le résultat de qualité moyenne réalisée de bpost pour l'année 2015 ne répond pas à l'objectif de 95% tel que fixé dans le cinquième contrat de gestion. Conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est prévue dans ce cas.
52. Conformément au cadre réglementaire²³, bpost obtient un bonus de qualité dès que le résultat de qualité moyenne réalisée dépasse 90%. Conformément à la formule²⁴, ce bonus de qualité s'élève à 0,52% pour l'année 2015. bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 0,52% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. Cette marge peut être prise en compte dans le cadre de la proposition tarifaire de bpost pour les tarifs pleins égrenés pour l'année 2017.

²³ Article 31 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.

²⁴ $QB = (QMR - 90)^2 / 1000$, c'est-à-dire $(92,29 - 90)^2 / 1000 = 0,52\%$

5 Évaluation du plan d'action 2014/2015 suite aux résultats de 2015

53. Il ressort des résultats de l'année 2015 que les mesures ci-dessous, prises suite à l'étude de qualité de 2014, n'ont pas eu l'effet escompté. Concrètement, les quinze actions ont été entreprises en 2014 et 2015 afin d'améliorer la qualité des délais d'acheminement.
54. En 2014, bpost a entrepris les cinq actions générales suivantes en vue d'améliorer la qualité :
- la révision de l'approche LEAN via le concept « Kaizen », à savoir le concept de l'amélioration continue ;
 - l'analyse détaillée par trimestre d'une plainte externe et l'implémentation d'un plan d'action approprié ;
 - la mise en œuvre d'un plan d'action concret visant à minimiser l'impact sur la qualité pendant les processus de réorganisation ;
 - une analyse détaillée d'importantes plaintes internes ;
 - l'élaboration d'un plan d'action en vue de réduire l'impact de l'hiver sur la qualité.
55. En outre, bpost a entrepris les actions suivantes en matière de gestion du personnel en 2014 :
- l'amélioration de la stabilité au sein de l'organisation en réduisant le taux de rotation ;
 - l'application cohérente des mesures disciplinaires, en particulier dans les cas ayant un impact sur la qualité ;
 - la prévision de moyens humains suffisants ;
 - la promotion de l'initiative « B.people » au sein de l'organisation ;
 - la contribution continue au climat social, notamment via la charte sociale.
56. En outre, les points d'actions suivants ont été ajoutés pour 2014 et 2015 :
- la concentration de la direction sur la satisfaction de la clientèle en vue de réduire le nombre de plaintes ;
 - l'introduction de plans d'action estivaux pour une meilleure formation et un meilleur accompagnement des étudiants jobistes ;
 - la stratégie bpost « closer to the customer – defend the mailbox and go for the front door » où bpost se profile, tant sur le plan du courrier que des colis ;
 - la prise d'initiatives pour une amélioration structurelle des processus de levée, de tri, de transport et de distribution ;
 - l'intégration de « Last Mile units »²⁵ chez les panélistes/destinataires dans le système de mesure, pour le courrier égrené prioritaire tant intérieur qu'international.
57. Outre les 15 mesures susmentionnées, les huit nouvelles initiatives suivantes ont également été prises en 2015 :
- le feedback mensuel concernant les points cruciaux à améliorer du « Process Core Team » de distribution ;
 - l'installation d'un processus de plaintes intégré, constitué des éléments suivants :
 - Chaque plainte est abordée avec le facteur concerné ;

²⁵ Une « Last Mile unit » est une mini-antenne qui peut être placée dans la boîte aux lettres d'un panéliste et qui enregistre l'arrivée des lettres du transpondeur.

- 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 ;
- les plaintes sont systématiquement 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 à la porte avec un colis ou un envoi recommandé, le facteur laisse un message mentionnant l'heure exacte de son passage ;
- le développement et la communication de règles claires relatives à l'acceptation de plaintes ;
- le suivi de plaintes refusées sans fondement ;
- l'implémentation d'un plan de vacances par plateforme opérationnelle, suivi par le manager de distribution ;
- l'organisation de réunions régulières du groupe de pilotage avec la participation des « process managers » et des managers de distribution.

58. Pour 2016, les points d'actions suivants ont été prévus :

- le renforcement de la gestion de la préparation, avec 15 nouvelles positions ;
- « Roll-out People at the Core » : l'augmentation du bien-être et de l'engagement des employés de bpost en se concentrant sur une communication plus fluide, une plus grande implication et davantage d'esprit d'équipe ;
- une nouvelle structure MSO (dès le 1er juillet 2016) qui se concentre fortement sur la responsabilité ;²⁶
- une analyse de risque détaillée est systématiquement effectuée à chaque modification du processus ;
- le ralentissement du déploiement d'un certain nombre d'initiatives de V2020 (par exemple la suppression de la machine de tri FSM à Gand X) ;²⁷
- l'approche de la gestion des changements est renforcée ;
- la prise en considération de l'acquisition de machines de tri MSM supplémentaires pour une augmentation de la capacité de tri ;²⁸
- l'installation permanente au Houtdok (site de tri manuel) pour une augmentation de la capacité de tri ;
- la construction du nouveau centre de tri Bruxelles X ;
- le suivi hebdomadaire de la qualité du courrier dans le cadre du MSO, un plan d'action systématique étant demandé pour les entités enregistrant de mauvais résultats ;
- le suivi quotidien des « Cut Offs » du tri ;²⁹
- la limitation de la portée du manager de distribution dans la zone de Bruxelles afin de concrétiser une concentration supplémentaire sur la région ;
- le changement de la gestion du Mailcenter à Zaventem.

²⁶ MSO : Mail and Service Operations.

²⁷ FSM : Flat Sorting Machines. Il s'agit de machines de tri pour les lettres d'un grand format.

²⁸ MSM : Mixed Sorting Machines. Il s'agit de machines de tri pour les lettres de différents formats (grand et petit).

²⁹ Chaque matin, l'on vérifie via des rapports si les centres de tri ont atteint leur quota du jour de production précédent avant une certaine heure.

6 Constatations de l'IBPT

59. Suite au contrôle de qualité de 2015, l'IBPT arrive à 4 constatations :
60. Dans un premier temps, l'IBPT constate qu'il existe une disparité entre les résultats PARI (soit les mesures internes de bpost) d'une part et les résultats PARI bis (soit les mesures test externes) d'autre part. Le résultat des tests est en effet inférieur de 5 points de pourcentage au résultat interne de bpost.
61. Ensuite, l'IBPT constate qu'il n'est pas satisfait à l'article 144quater, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 et à l'article 36, §3, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui stipulent que les normes de qualité concernent 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.
62. Troisièmement, 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. Aucun des cinq services du panier des petits utilisateurs n'atteint l'objectif de 95% de distribution dans les temps. Lorsque l'on examine la moyenne pondérée du panier des petits utilisateurs, l'on constate que seuls 92,38% des envois ont été distribués à temps, alors que l'objectif du cinquième contrat de gestion est de 95%. 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.
63. Enfin, 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 93% du courrier égrené prioritaire n'est pas envoyé à temps. L'IBPT attend des efforts supplémentaires de la part de bpost afin de garantir une qualité élevée des services postaux.

7 Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité

64. Les articles 8 et 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 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.
65. 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 9, §1er, 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, un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1%.

66. Étant donné le résultat de qualité de 91,29%, cela signifie que l'IBPT peut contraindre bpost à un investissement de 600 000 EUR dans un projet spécifique (ou des projets spécifiques) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité. Le ou les projets doivent 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.
67. L'IBPT contrôlera l'exécution effective des projets ainsi que leur financement.

8 Décision

68. L'IBPT impose à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité conformément 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 l'art. 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991.
69. La mesure correctrice consiste en un investissement de minimum 600 000 euros.
70. bpost présentera, d'ici le 24 octobre 2016 au plus tard, un projet d'investissement détaillé visant à améliorer la qualité des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.
71. Le projet doit répondre aux critères de l'article 9, §3 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 et doit être suffisamment précis en matière de description, d'objectif, de planning détaillé et de budget.
72. Ensuite, l'IBPT fera part de son avis, dans un délai de 3 semaines.
73. L'IBPT contrôle l'exécution effective des projets et ainsi que leur financement.
74. En outre, l'IBPT peut, si aucune explication ne peut être trouvée pour la disparité entre les résultats PARI et les résultats des envois test PARI bis, décider d'augmenter l'échantillon des envois test ou d'apporter des modifications au système de mesure de bpost.

9 Voies de recours

75. 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.
76. 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'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

Annexe : événements de force majeure³⁰

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
Grève intersectorielle à l'échelle nationale	22/04/2015	Royaume	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	22/04/2015 23/04/2015	Accord de neutralisation
Manifestation intersectorielle nationale	7/10/2015	Royaume	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	7/10/2015 8/10/2015	Accord de neutralisation
Grève intersectorielle à l'échelle provinciale	19/10/2015	Liège Luxembourg	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	19/10/2015 20/10/2015	Accord de neutralisation
Grève intersectorielle à l'échelle provinciale	23/11/2015	Hainaut Namur	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	23/11/2015 24/11/2015	Accord de neutralisation
Alerte terroriste de niveau 4 dans l'agglomération bruxelloise	23/11/2015	Agglomération bruxelloise	Courriers test prioritaires Envois recommandés Colis postaux	23/11/2015 24/11/2015	Accord de neutralisation

³⁰ L'IBPT a communiqué par écrit son jugement à bpost le 12 juin 2015 pour le premier semestre de 2015 et le 31 mars 2016 pour le second semestre de 2015.