



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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 3 DÉCEMBRE 2013
CONCERNANT LE CONTRÔLE
DES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX
EFFECTUÉ PAR L'IBPT PENDANT L'ANNÉE 2012**

TABLE DES MATIÈRES

1.	RÉSUMÉ.....	3
2.	INTRODUCTION.....	4
3.	MISSIONS DE L'IBPT.....	4
3.1.	Le contrôle.....	4
3.2.	Les opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT.....	4
3.3.	Obligations incombant aux prestataires de services postaux.....	6
3.4.	Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect.....	7
3.5.	Etablir le rapport de ses activités de contrôle.....	7
4.	MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	8
4.1.	La nature des contrôles de l'IBPT.....	8
4.1.1.	Traitement des plaintes.....	8
4.1.2.	Identification.....	8
4.1.3.	Exigences essentielles.....	8
4.1.4.	Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.....	9
4.2.	Poursuite des contrôles entrepris en 2011.....	9
4.3.	Contrôles lancés en 2012.....	10
5.	RÉSULTATS DES CONTRÔLES EFFECTUÉS EN 2012.....	11
5.1.	Résultats en 2012 des contrôles initiés en 2011.....	11
5.1.1.	Introduction.....	11
5.1.2.	Analyse du respect des conditions légales.....	11
5.2.	Résultats au 31 janvier 2013 des contrôles initiés en 2011.....	12
5.2.1.	Introduction.....	12
5.2.2.	Analyse du respect des conditions légales.....	13
5.3.	Résultats des contrôles ayant pris cours en 2012.....	14
5.3.1.	Contrôle sur plainte.....	14
5.3.2.	Contrôle à l'occasion d'une demande de licence.....	14
5.3.3.	Contrôles aléatoires.....	14
6.	CONCLUSION.....	16

ANNEXE : LEXIQUE

1. RÉSUMÉ

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques charge l'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 et
 - 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'apposition 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 essentielles ne relève pas de la compétence de l'IBPT. Le contrôle exercé par l'IBPT se limite à celui du 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.*

En 2012, l'essentiel du travail de vérification du respect de la réglementation postale a porté sur le suivi des 26 contrôles initiés en octobre 2011 et non clôturés au 31 décembre 2011.

En 2012, l'IBPT a aussi ouvert 11 nouveaux dossiers dans le cadre des contrôles. Les entreprises contactées ont été invitées à compléter par écrit un formulaire contenant un questionnaire portant sur les obligations que le « législateur postal » impose aux prestataires de services postaux. Sur ces onze contrôles, trois étaient finalisés au 31 décembre 2012. Ceci s'explique principalement par le fait que les entreprises tardent à renvoyer le formulaire à l'IBPT et souvent le remplissent de manière incomplète.

Il ressort de l'analyse approfondie des dossiers que les sociétés en infraction avec la réglementation postale le sont essentiellement au regard des dispositions concernant le traitement des plaintes. En effet, sur les 11 entreprises dont le dossier de contrôle a pu être clôturé en 2012, après qu'elles eurent mis fin aux irrégularités constatées par l'IBPT, aucune ne respectait strictement ses obligations relatives au traitement des plaintes (voir infra sub 5.1.2.1. Traitement des plaintes).

Rappelons dès à présent (voir infra sub 3.4. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect) que les entreprises qui ne se mettent pas en règle peuvent faire l'objet d'une procédure de mise en demeure formelle conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

2. INTRODUCTION

La libéralisation complète du marché postal est intervenue le 1er janvier 2011. Il revient à l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications (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.

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

Le lecteur trouvera dans le présent document le compte rendu des opérations de contrôle menées en 2012.

3. MISSIONS DE L'IBPT

3.1. Le contrôle

L'IBPT est notamment¹ tenu de contrôler le respect des obligations imposées aux prestataires de services postaux en vertu de l'article 148bis §4 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (désignée infra en ces termes "Loi Postale") (voir infra sub 3.3. Obligations incombant aux prestataires de services postaux).

Cette disposition stipule que : « L'Institut contrôle l'application par les prestataires de services postaux des obligations contenues dans le présent article et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats. ».

Par ailleurs, l'IBPT est habilité, en vertu de l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, (désignée infra en ces termes « Loi Statut ») à effectuer des contrôles visant à déterminer si les prestataires de services postaux respectent les obligations qui leur incombent.

En 2012, les contrôles ont été effectués par le Pool Postal de l'IBPT.

3.2. Les opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT

¹ L'IBPT contrôle aussi le respect d'autres dispositions légales.

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

1. Les prestataires de services postaux²

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 postaux³.

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 commerciale⁴.

La prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier n'entre pas dans cette définition⁵.

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 prêter des services universels 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 les déclarations.

Ces prestations de services postaux font l'objet des contrôles mentionnés dans le présent rapport.

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.

Les personnes physiques ou morales qui prestent 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 jusque 2 kg relèvent du service universel. Une demande de licence doit être introduite tant

² Définition « prestataire de services postaux » : voir lexique

³ Article 131, 1° de la Loi Postale

⁴ Article 131, 7° de la Loi Postale

⁵ Article 131, 2° 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

pour les services prestés à l'échelle nationale que pour ceux relatifs aux envois de correspondance transfrontière entrants.

Le titulaire d'une licence postale individuelle fait l'objet d'un contrôle spécifique.

3. Le prestataire désigné du service universel⁸

La Loi Postale a chargé bpost du service universel jusque fin 2018. bpost est tenue de ce fait de respecter les conditions spécifiques liées à la fourniture du service universel et n'est par conséquent pas soumise à l'obligation de licence.

bpost fait également l'objet de contrôles spécifiques.

3.3. Obligations incombant aux prestataires de services postaux

Tous les prestataires de services postaux se voient imposer, en vertu de l'article 148bis de la Loi Postale, les obligations énoncées ci-dessous.

1° Les prestataires de services postaux ont l'obligation :

- de mettre en place au niveau interne une **procédure** transparente, simple et peu onéreuse pour le **traitement** équitable et rapide **des réclamations des utilisateurs** concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
- d'**informer les utilisateurs** des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux **de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal** ;
- d'**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 services d'information, des **voies de recours** des **utilisateurs** auprès du **service de médiation** et d'utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
- de **fournir** à la demande de l'**utilisateur**, les **coordonnées du service de médiation** ;
- de **désigner** une **personne** dûment habilitée à **représenter le prestataire** de services postaux dans ses **relations** avec le **service de médiation**.

2° Les prestataires ont l'obligation :

- de **rendre identifiable** par la population les personnes chargées de la distribution des envois de journaux adressés ;
- et de **veiller** à ce que, à l'exception des journaux, les **envois postaux** soient **revêtus** d'un **signe distinctif** permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi.

3° Les prestataires doivent respecter des **exigences essentielles**, c.-à-d. des conditions imposées par l'Etat afin de garantir :

- la confidentialité de la correspondance ;
- la protection des données ;
- la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire ;
- la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses ;

⁸ « prestataire désigné du service universel » : voir définition dans le lexique

- 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.

4° Enfin, il est **interdit** aux prestataires et à leurs sous-traitants de **transporter** et de **distribuer** en connaissance de cause des **envois** qui porteraient des **inscriptions extérieures** manifestement **contraires** aux **bonnes mœurs** ou à l'**ordre public**.

Les obligations mentionnées sous 3° et 4° doivent être respectées tant par les prestataires de services postaux que par leurs sous-traitants et le cas échéant par toute personne leur procurant du personnel.

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

L'article 21 de la Loi Statut 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.

3.5. Etablir le rapport de ses activités de contrôle

Comme mentionné plus haut, l'IBPT est légalement tenu de publier un rapport annuel relatif au contrôle de tous les prestataires de services postaux⁹. Le présent rapport a pour objet de rendre compte des actions de contrôle menées par l'IBPT en 2012.

Une brève indication sera cependant également fournie quant aux actions menées durant le mois de janvier 2013.

⁹ Art. 148bis § 4 de la Loi postale

4. MÉTHODOLOGIE DE CONTRÔLE

4.1. La nature des contrôles de l'IBPT

Ainsi qu'indiqué au point 3.3., quatre groupes d'obligations pesant sur les opérateurs doivent faire l'objet d'une vérification de la part de l'IBPT.

4.1.1. Traitement des plaintes

A propos des plaintes, lors de ses contrôles l'Institut s'assure que :

- l'opérateur a bien mis en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leur responsabilité respective dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
- le site Internet et les contrats commerciaux font bien apparaître la possibilité de recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal ;
- tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services chargés du suivi des relations avec les clients et des services d'information sont correctement informés des possibilités de recours afin de pouvoir communiquer, à la demande d'un utilisateur, les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal ;
- une personne est valablement habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de médiation pour le secteur postal.

4.1.2. Identification

En ce qui concerne l'identification du prestataire du service postal, l'IBPT vérifie que les personnes chargées par l'opérateur de la distribution des envois postaux sont identifiables par la population.

L'IBPT s'assure également que, à l'exception des journaux, les envois postaux de l'opérateur sont revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi.

Les prestataires de services postaux concernés sont invités à apposer sur le formulaire qui leur aura été adressé par l'Institut le signe distinctif permettant de reconnaître les envois qu'ils traitent et à indiquer comment les distributeurs des envois postaux peuvent être identifiés.

Le signe distinctif qui doit être apposé sur les envois par les prestataires postaux n'est pas défini par le législateur. L'article 35, 5°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la Loi Postale stipule toutefois que le signe distinctif doit contenir au minimum les coordonnées du prestataire de service universel non réservé et le numéro de licence pour autant bien sûr que l'opérateur dispose d'une telle licence.

4.1.3. Exigences essentielles

La Loi Postale stipule que les prestataires de services postaux doivent s'engager à respecter et à faire respecter les exigences essentielles par leurs sous-traitants et, le cas échéant, par toute personne leur procurant du personnel.

Les exigences essentielles sont des raisons générales de nature non économique qui peuvent amener l'Etat 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 et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

Le contrôle de la majorité des obligations liées aux exigences essentielles ne relève cependant pas de la compétence de l'IBPT.

Le contrôle exercé par l'IBPT s'est dès lors limité au contrôle du respect des deux exigences essentielles qui ont été concrétisées dans la législation postale, à savoir la confidentialité des envois de correspondance et la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport des matières dangereuses.

La réglementation postale ne prévoit pas de procédure spécifique pour le traitement des envois non distribuables par les opérateurs fournissant des services postaux non universels.

Dès lors afin de pouvoir vérifier le respect de ces exigences essentielles, l'Institut demande aux prestataires de tracer les grandes lignes des procédures internes pour le transport des marchandises dangereuses et le traitement des envois non distribuables.

4.1.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public

La Loi Postale interdit la distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

A ce propos, l'Institut demande à l'opérateur comment l'interdiction de distribution des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public est respectée.

4.2. Poursuite des contrôles entrepris en 2011

En 2012, l'IBPT a poursuivi les contrôles initiés en 2011.

Le lecteur se rappellera qu'en 2011¹⁰, l'IBPT a contrôlé d'initiative 48 entreprises sur un total de 215 sociétés anonymes ou SPRL prestant des services postaux et recensées au 1^{er} janvier 2011.

Ces 48 entreprises avaient été contrôlées sur la base d'un échantillon représentatif des prestataires de services postaux en Belgique.

L'échantillonnage des 215 prestataires de services postaux avait été effectué par taille d'entreprise selon la définition qu'en donne la Commission européenne¹¹.

¹⁰ Communication du Conseil de l'IBPT du 25 février 2013 concernant le contrôle des prestataires de services postaux effectué par l'IBPT pendant l'année 2011, p.13.

¹¹ Recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, moyennes et petites entreprises.

Les catégories d'entreprises se définissent comme suit :

<i>Catégories</i>	<i>Nombre de travailleurs équivalents à un temps plein</i>	<i>Chiffre d'affaires</i>	<i>Total du bilan</i>
Grande entreprise	≥ 250	> 50 millions €	> 43 millions €
Moyenne entreprise	< 250	≤ 50 millions €	≤ 43 millions €
Petite entreprise	< 50	≤ 10 millions €	≤ 10 millions €
Micro-entreprise	< 10	≤ 2 millions €	≤ 2 millions €

Pour classer les entreprises, l'IBPT avait retenu comme critère le total du bilan étant donné que tant l'effectif du personnel que le chiffre d'affaires sont des données qui ne sont généralement pas publiques.

Les résultats du classement étaient les suivants :

<i>Catégories</i>	<i>Nombre d'entreprises dans chacune des catégories</i>	<i>Nombre d'entreprises contrôlées en 2011</i>	<i>Pourcentage</i>
Grandes entreprises	6	6	100%
Moyennes entreprises	8	5	62,5%
Petites entreprises	21	5	±23,8%
Micro-entreprises	180	32	±17%

En date du 27 octobre 2011, l'IBPT avait adressé un courrier aux 48 entreprises faisant partie de l'échantillon.

L'IBPT avait décidé d'entreprendre cette opération de contrôle à la fin 2011 afin de permettre aux entreprises de se mettre en conformité avec la nouvelle réglementation qui était entrée en vigueur le 31 décembre 2010.

4.3. Contrôles lancés en 2012

En octobre 2012, l'IBPT a initié une nouvelle vague de contrôles et adressé un courrier à 9 prestataires de services postaux sélectionnés sur une base aléatoire parmi les 215 entreprises postales recensées au 1^{er} janvier 2011.

En outre, l'IBPT a exercé 1 contrôle sur la base d'une plainte et 1 autre dans le cadre d'une demande de licence.

5. RÉSULTATS DES CONTRÔLES EFFECTUÉS EN 2012

5.1. Résultats en 2012 des contrôles initiés en 2011

5.1.1. Introduction

Sur les 48 contrôles initiés en 2011, 26 dossiers n'étaient pas clôturés au 31 décembre 2011.

Dans un premier temps, en 2012, l'IBPT a poursuivi le traitement de ces 26 dossiers.

Le traitement de chaque dossier implique l'envoi de lettres de rappel auxquelles les entreprises tardent très souvent à répondre ainsi que des prises de contact par téléphone. En l'absence de réaction des entreprises ou de mauvaise volonté de leur part, une demande pressante de mise en conformité est adressée par l'IBPT.

Sur les 26 contrôles initiés mais non clôturés en 2011, 15 ont pu être finalisés en 2012.

Suite aux enquêtes qu'il a menées, l'IBPT a constaté que sur ces 15 sociétés :

- 2 entreprises n'exerçaient pas d'activités qui entrent dans le champ de la réglementation postale. L'une transporte des prothèses destinées à des médecins et des pharmaciens. L'autre fournit des prestations comptables ;
- 2 entreprises ont arrêté leurs activités en 2012 dont l'une en raison d'une faillite ;
- 11 entreprises ont mis leurs pratiques en conformité avec la réglementation postale. Les irrégularités constatées dans le chef de ces 11 entreprises (et auxquelles l'intervention de l'IBPT permet de mettre fin) concernaient toutes les obligations en matière de traitement des plaintes.

5.1.2. Analyse du respect des conditions légales

5.1.2.1. Traitement des plaintes

L'IBPT a constaté que :

- aucune des 11 entreprises ne mentionnait la possibilité de recourir au service de médiation en cas de plainte, (ni *a fortiori* ne renseignait un membre du personnel chargé des relations avec le service de médiation); cette mention ne figurait ni dans les documents mis à la disposition du public ni sur le site Web des entreprises (pour celles qui en disposent d'un) ;
- 4 entreprises avaient manqué à leur obligation d'informer les membres de leur personnel sur la procédure de traitement des plaintes. Les 7 autres entreprises assuraient la formation de leur personnel selon l'une ou l'autre des modalités suivantes :
 - o formation à l'engagement
 - o note de service reprenant entre autres les coordonnées du service de médiation ainsi que celles du membre du personnel assurant la liaison avec ledit service
 - o outre la formation à l'engagement, rappel plusieurs fois par an de la procédure applicable.

Il ressort des déclarations des entreprises que peu d'entre elles voyaient l'utilité d'une procédure de plaintes détaillée, les préjudices étant, selon ces entreprises, rares ou inexistantes.

5.1.2.2. Identification

Les 11 entreprises concernées assuraient le respect de leurs obligations en matière d'identification :

- en faisant porter par leur(s) chauffeur(s) un uniforme ou un tee-shirt marqué d'un logo et/ou un badge sur lequel figurent le nom, la photo et le numéro d'identification du chauffeur ;
- en apposant un signe de reconnaissance (logo, code barre, cachet) sur l'envoi et sur le bordereau d'expédition.

5.1.2.3. Exigences essentielles

Les 11 entreprises concernées respectaient leurs obligations légales en ce qui concerne la confidentialité des envois (en cas d'absence du destinataire, dépôt d'un avis de passage et, le cas échéant, renvoi à l'expéditeur, dans un délai variable selon l'opérateur postal).

8 entreprises ont déclaré ne pas transporter de matières dangereuses. Quant aux 3 autres entreprises, elles prévoyaient dans leurs conditions générales des modalités de transport conformes à la réglementation ADR.

5.1.2.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public

Les 11 entreprises concernées ont déclaré refuser tout envoi qui porterait atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

5.2. Résultats au 31 janvier 2013 des contrôles initiés en 2011

5.2.1. Introduction

11 dossiers initiés à la fin de l'année 2011 n'étaient toujours pas clôturés au 31 décembre 2012.

Toutefois, au 31 janvier 2013, 10 dossiers sur les 11 étaient clôturés sur les bases suivantes :

- 2 entreprises n'exerçaient pas d'activité postale. L'une sous-traite des services de transport/distribution de colis express à un réseau de taxis indépendants. L'autre transporte des marchandises avec une camionnette ;
- 8 entreprises s'étaient conformées à la réglementation postale. Les irrégularités constatées dans le chef de ces 8 entreprises (auxquelles l'intervention de l'IBPT a permis de mettre fin) concernaient le traitement des plaintes, l'identification des envois ou des distributeurs et le respect des règles en matière de confidentialité.

1 dossier initié en octobre 2011 était, au 31 janvier 2013, toujours en cours d'analyse. Dans ce dossier, la société s'était bornée à déclarer qu'elle ne prestait pas de services postaux mais bien des services de transport et s'était obstinée à ne pas fournir d'autre information à l'IBPT. Le dossier a finalement été clôturé le 28 février 2013.

5.2.2. Analyse du respect des conditions légales

5.2.2.1. Traitement des plaintes

L'IBPT a constaté que :

- 6 entreprises ne mentionnaient pas la possibilité de recourir au service de médiation en cas de plainte; une telle mention ne figurait ni dans les documents mis à la disposition du public ni sur le site Web des entreprises ;
- 3 entreprises avaient manqué à leur obligation d'informer les membres de leur personnel sur la procédure de traitement des plaintes ;
- 2 entreprises ne fournissaient à leurs clients aucune information relative aux modalités de traitement des plaintes.

5.2.2.2. Identification

L'IBPT a constaté que :

- 2 entreprises ne faisaient apparaître aucune marque de reconnaissance sur leurs envois
- 1 entreprise n'avait pris aucune mesure afin de permettre l'identification de ses distributeurs ;
- 8 entreprises assuraient l'identification au moyen des outils de communication suivants : polo et veste avec nom et logo de l'entreprise, badge avec photo et logo, code barre et logo sur les envois.

5.2.2.3. Exigences essentielles

9 entreprises sur 11 concernées respectaient leurs obligations légales en ce qui concerne la confidentialité des envois (en cas d'absence du destinataire, dépôt d'un avis de passage et, le cas échéant, renvoi à l'expéditeur, dans un délai variable selon l'opérateur postal).

2 entreprises sur 11 ne fournissaient pas d'information sur la procédure mise en place afin d'assurer le respect des règles applicables en matière de confidentialité. Après intervention de l'IBPT, ces 2 entreprises se sont mises en ordre.

9 entreprises sur 11 ont déclaré ne pas transporter de matières dangereuses. Quant aux 2 autres entreprises, elles prévoyaient dans leurs conditions générales des modalités de transport conformes à la réglementation ADR.

5.2.2.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public

Les entreprises concernées ont toutes déclaré refuser tout envoi qui porterait atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

5.3. Résultats des contrôles ayant pris cours en 2012

5.3.1. Contrôle sur plainte

Suite à une plainte adressée par le service de médiation pour le secteur postal, l'IBPT a adressé une demande d'informations à la société concernée le 6 juin 2012 en lui fixant un délai de réponse au 25 juin 2012. Le 20 juin 2012, la société a sollicité l'octroi d'un délai supplémentaire en raison de l'absence de son administrateur. Par un courrier daté du 2 juillet 2012, l'IBPT lui a octroyé un nouveau délai jusqu'au 20 juillet 2012. La société a répondu à la demande d'information, via son avocat, le 30 juillet 2012. Le 4 septembre 2012, deux représentants de la société rencontrent le service postal de l'IBPT. A la fin 2012, ce dossier était toujours en cours d'analyse.

5.3.2. Contrôle à l'occasion d'une demande de licence

En 2012, l'IBPT a également constaté qu'une société ayant introduit une demande de licence remplissait les conditions requises en vue de son obtention et a fortiori respectait la réglementation postale.

5.3.3. Contrôles aléatoires

Le 25 octobre 2012, l'IBPT a lancé une nouvelle vague de contrôles en adressant un courrier à 9 nouvelles entreprises, sélectionnées sur un mode aléatoire, dans la liste des 215 prestataires de services postaux établie en 2011.

Sur ces 9 dossiers, 3 étaient clôturés au 31 décembre 2012. En effet, les 3 sociétés concernées respectaient la réglementation postale sans que l'IBPT eut à intervenir.

Au 31 janvier 2013, il était établi que sur ces 9 sociétés, 3 n'offraient pas de services postaux. L'une offre des services de transport très spécialisés à l'industrie pharmaceutique et biotechnologique. La seconde est une société holding et la troisième assure le transport express de colis volumineux.

Au 31 janvier 2013, l'IBPT était toujours sans nouvelle de 3 sociétés. Le contrôle de l'une de ces entreprises a été clôturé au mois de juillet 2013.

5.3.3.1. Traitement des plaintes

Les 3 sociétés dont le dossier a pu être clôturé en 2012 respectaient scrupuleusement les obligations imposées par la réglementation postale dans le cadre du traitement des plaintes.

5.3.3.2. Identification

Ces 3 sociétés remplissaient leurs obligations concernant l'identification en faisant porter par leurs chauffeurs un uniforme avec nom et logo de l'entreprise, badge avec photo et logo et en apposant sur leurs envois un ou plusieurs des signes suivants : code barre, logo de l'entreprise, numéro de téléphone à former en cas de problème.

5.3.3.3. Exigences essentielles

Ces 3 entreprises respectaient leurs obligations légales en ce qui concerne la confidentialité des envois de la façon suivante : en cas d'absence du destinataire, dépôt d'un avis de passage et, le cas échéant, renvoi à l'expéditeur, dans un délai variable selon l'opérateur postal.

Ces mêmes 3 entreprises n'assuraient pas le transport de matières dangereuses.

5.3.3.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public

Les 3 entreprises concernées avaient toutes déclaré refuser tout envoi qui porterait atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

6. CONCLUSION

Les irrégularités constatées en 2012 résultent non d'une volonté d'enfreindre les règles mais bien d'une mauvaise connaissance de celles-ci par les opérateurs contrôlés.

En effet, on constate que lorsque l'IBPT expose la réglementation aux entrepreneurs concernés lors d'échanges individuels, tous régularisent la situation de leur entreprise. La durée de traitement d'un dossier relatif au contrôle d'une entreprise varie de quelques semaines à quelques mois voire même quelques années. Les plus longs laps de temps s'expliquent par le fait que certaines entreprises tardent à répondre aux sollicitations de l'IBPT soit par négligence, soit parce qu'elles ont cessé leur activité postale ou toute autre activité, soit encore parce qu'elles n'ont jamais offert de services postaux. En outre, l'IBPT est très souvent amené à devoir demander des informations complémentaires aux entreprises contrôlées pour le motif que les renseignements fournis sont imprécis ou non pertinents.

L'IBPT a constaté que les prestataires de services postaux commettent des irrégularités surtout dans le traitement des plaintes. Les cas d'irrégularités constatés sont les suivants : absence de toute procédure formelle de traitement des plaintes, absence de référence au service de médiation pour le secteur postal, pas de formation spécifique du personnel quant aux modalités de traitement des plaintes. En fait, les opérateurs postaux déclarent bien souvent qu'ils ne voient pas l'utilité de la mise en place d'une procédure formelle de traitement des plaintes. D'abord, parce que les plaintes sont, selon les opérateurs postaux, rarissimes. Ensuite, parce que s'il devait y avoir une plainte, celle-ci serait traitée individuellement selon le mode le plus approprié.

En conclusion, l'IBPT a surtout constaté une mauvaise connaissance de la réglementation postale par le secteur.

Aussi, afin de pallier ces manques, l'IBPT organisera en 2014, en collaboration avec le service de médiation pour le secteur postal, une séance d'information, destinée à tout le secteur, sur les obligations imposées par la réglementation postale.

ANNEXE : LEXIQUE

activités de routage	les activités de routage sont exercées par une personne physique ou morale pour le compte d'un expéditeur. Les activités de routage consistent en des activités de conditionnement des envois postaux selon les normes du prestataire de services postaux, éventuellement combinées avec d'autres activités de préparation d'envois postaux comme l'emballage, l'impression ou l'affranchissement des envois postaux.
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route. Les annexes à cet accord déterminent les prescriptions relatives au transport de marchandises dangereuses par route (emballage, identification et conditions).
déclaration	obligation administrative de faire mention à l'IBPT de la prestation d'un service postal non compris dans le service universel. 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.
distribution	le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.
envoi de correspondance	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.
envoi postal	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.
exigences essentielles	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.

IBPT	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.
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 non universel	un service de la poste aux lettres est considéré comme ne relevant pas du service universel lorsque ce service est clairement distinct du service universel et présente au moins les caractéristiques suivantes : - l'envoi postal est individualisé. Chaque envoi postal est enregistré séparément au moment de la levée et est suivi d'une manière individualisée pendant tout le trajet; - des arrangements minimums sur l'heure de levée et de distribution, le tarif, la garantie de distribution, le suivi individualisé de l'envoi postal et la responsabilité civile ont été fixés dans une convention spéciale conclue entre l'expéditeur et le prestataire du service postal.

service postal universel	<p>le service postal universel comprend les prestations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.</p>
services postaux	<p>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.</p>
Titulaire d'une licence postale individuelle	<p>prestataire postal qui fournit un service d'envois de correspondance relevant du service universel et doit demander une licence à cet effet.</p>
utilisateur	<p>toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.</p>