RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT DU 5 DÉCEMBRE 2016 RELATIF AU CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE LICENCE DE TBC-POST TROIS ANS APRÈS L'OBTENTION DE SA LICENCE (21 MAI 2013)

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles
Tél. 02 226 88 88 Fax 02 226 88 77 http://www.ibpt.be

TABLE DES MATIÈRES

1 BASE JURIDIQUE 3

2 OBJET DU CONTRÔLE 3

3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE 4

4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE 5

4.1 DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ 5
4.2 OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION 5
4.3 APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE 6
4.4 ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES 6
4.5 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES 7
4.6 FOURNITURE, UNE FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE 8
4.7 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL 8
4.8 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS 8
4.9 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL 9
4.10 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR 9
4.11 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB 9
4.11.1 Dans les documents commerciaux 9
4.11.2 Sur le site web 9

4.12 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL 9

5 CONSTATATIONS 9

5.1 RÉGULARITÉ ET FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES 10
5.2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES 10
5.3 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL 11
5.4 MISE À JOUR DU SITE WEB 11

6 CONCLUSIONS 11

1 BASE JURIDIQUE

1. En vertu des dispositions de l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), la société Mosaïc SPRL, dénommée ci-après TBC-Post, a reçu le 21 mai 2013 une licence individuelle lui permettant d'exploiter des services postaux faisant partie du service postal universel.

2. L'article 148*sexies* §1er, 2° in fine de la loi du 21 mars 1991 indique que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) contrôle l'application par les titulaires de licences individuelles de leurs obligations et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats.

2 OBJET DU CONTRÔLE

3. Au terme de sa licence, TBC Post s'engage à :

   1. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
      - distribuer deux fois par semaine après deux ans d'activité ;
      - remplir l'obligation de couverture territoriale de distribution dans chacune des trois régions de la Belgique après les cinq ans qui suivent le début des activités soumises à licence individuelle selon la progressivité suivante :
        - Année 1 : 10 %,
        - Année 2 : 20 %,
        - Année 3 : 40 %,
        - Année 4 : 60 %,
        - Année 5 : 80 %.
      - appliquer un tarif par client qui est identique sur toute l'étendue du territoire soumis à l'obligation de couverture, quels que soient les lieux de levée et de distribution ;
      - assurer la régularité et la fiabilité de la prestation des services. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations de services, informer immédiatement l'IBPT et le plus rapidement possible les utilisateurs. Par fiabilité, on entend que le prestataire de services met en œuvre des moyens suffisants et notamment une infrastructure minimale, suffisamment de personnel et un processus opérationnel adéquat, pour respecter les obligations de sa licence ;
      - assurer un service des envois non distribuables ;

   2. respecter la décision du Conseil de l'IBPT du 21 mai 2013 concernant l'octroi d'une licence individuelle n° PO-2013-001F à la société TBC-Post, à savoir :
      - fournir, au moins deux fois par an durant les deux premières années et une fois par an ultérieurement des informations actualisées (les grilles tarifaires, la description des services d'envois de correspondance relevant du service universel, les délais d'acheminement de ces services, les autres caractéristiques et qualité de ces services, le pourcentage de territoire couvert dans chaque Région) permettant à l'IBPT de vérifier le respect par TBC-Post de l'ensemble de ses obligations de licence ;

- fournir la preuve d'un protocole, conclu avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal (ci-après Service de Médiation), dans un délai de trois mois à dater de l'entrée en vigueur de la licence, qui fixe les modalités du traitement des plaintes conformément à l'article 148*sexies* §1, 3° de la loi du 21 mars 1991 ;
- fournir dans le même délai, les coordonnées de la personne compétente pour la représenter auprès de ce Service de Médiation ;

3. respecter les obligations légales reprises à l'article 148*bis* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
    - 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 ;
    - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel de services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du Service de Médiation et utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
    - rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veiller à ce qu'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 ;

4. respecter les obligations légales reprises à la fois à l'article 148*bis* et à l'article 148*sexies* de la loi du 21 mars 1991, à savoir :
    - informer les utilisateurs des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la possibilité du recours auprès du Service de Médiation pour le Secteur Postal ;
    - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal.

3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE

4. En date du 26 mai 2016, l'IBPT a envoyé un courrier à TBC-Post lui demandant des informations relatives à la vérification du respect de la licence octroyée après trois ans d'activité.

5. TBC-Post a répondu à ce courrier le 15 juin 2016. Les informations transmises par TBC-Post ont ensuite été analysées.

6. Un courrier reprenant les adaptations nécessaires pour respecter au mieux les termes de la licence a été envoyé à TBC-Post en date du 6 septembre 2016. TBC-Post disposait d'un délai d'un mois pour appliquer les adaptations demandées.

7. Le 5 octobre 2016, TBC-Post a envoyé à l'IBPT un courrier reprenant les actions mises en place afin de se conformer aux demandes formulées dans le courrier du 6 septembre 2016.

8. Après analyse du courrier du 5 octobre 2016, un nouveau courrier reprenant quelques suggestions susceptibles d'améliorer notamment le processus de distribution des envois recommandés a été adressé à TBC-Post le 26 octobre 2016.

4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE

4.1 DISTRIBUTION DEUX FOIS PAR SEMAINE APRÈS DEUX ANS D'ACTIVITÉ

9. TBC-Post affirme que la distribution des envois qui lui sont confiés a lieu chaque jour ouvrable de la semaine. TBC-Post répond donc à l'exigence légale reprise à l'article 148*sexies* qui prévoit une distribution deux fois par semaine après deux ans d'activité.

4.2 OBLIGATION DE COUVERTURE TERRITORIALE DE DISTRIBUTION

10. TBC-Post affirme couvrir actuellement 100 % du territoire pour la distribution des envois recommandés, 90 % du territoire en ce qui concerne les colis et les courriers de plus de 100 g et 65 % du territoire pour les courriers de moins de 100 g.

Codes postaux	Recommandés	Courriers < 100g	Courriers > 100g	Colis < 500g	Colis > 500g
1000 - 1212	100%	90%	90%	90%	90%
1300 - 1390	100%	5%	90%	90%	90%
1400 - 1428	100%	90%	90%	90%	90%
1430 - 1880	100%	5%	90%	90%	90%
1910 - 1970	100%	90%	90%	90%	90%
1980 - 5680	100%	5%	90%	90%	90%
6000 - 6200	100%	90%	90%	90%	90%
6210 - 6997	100%	5%	90%	90%	90%
7000 - 7033	100%	90%	90%	90%	90%
7034 - 7643	100%	5%	90%	90%	90%
7700 - 7743	100%	90%	90%	90%	90%
7750 - 8490	100%	5%	90%	90%	90%
8500 - 8560	100%	90%	90%	90%	90%
8570 - 9972	100%	5%	90%	90%	90%

Tableau fourni par TBC-Post

11. De plus, le bien-fondé des obligations en matière de couverture territoriale faisant l'objet de contestations par la Commission européenne, cette disposition ne sera pas prise en compte pour statuer sur le respect ou non de la licence[1].

[1] Cette approche est fondée notamment sur l'arrêt CJUE du 13 juillet 1972, *Commission/Italie*, 48/71, Rec. p. 529, point 7 ; CJUE, 9 septembre 2003, *Consorzio Industrie Fiammiferi*, C-198/01, Rec. p. 8055, points 49-51 duquel on peut déduire l'obligation pour une autorité administrative de laisser inappliquée toute disposition d'une loi nationale contraire , dès lors qu'elle fait obstacle à la mise en œuvre effective du droit communautaire.

12. Par ailleurs, la loi du 21 mars 1991 prévoit que le Roi peut, par un arrêté délibéré en Conseil de Ministres, préciser les modalités selon lesquelles l'obligation de couverture doit être remplie. Cet arrêté n'a pas encore été pris.

4.3 APPLICATION D'UN TARIF PAR CLIENT IDENTIQUE SUR TOUTE L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE

13. TBC-Post a fourni à l'IBPT une brochure tarifaire 2016 qui confirme que les tarifs appliqués à chaque client le sont indépendamment du lieu de la prestation de levée ou de distribution. Cette brochure tarifaire peut également être consultée sur le site web de TBC-Post.

4.4 ASSURANCE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

14. L'IBPT estime que la description du service fourni par TBC-Post dans sa demande de licence est suffisante pour avoir la garantie du respect des obligations en matière de régularité et de fiabilité.

15. TBC-Post a également transmis des informations concernant ses infrastructures et son personnel. TBC-Post dispose d'un dépôt principal à Zaventem ainsi que de dépôts régionaux à Anvers, Gand, Courtrai, Mouscron, Wavre, Charleroi et Liège. Soixante-quatre camionnettes, deux voitures et quarante-et-un scooters permettent aux nonante-deux facteurs actuellement employés par TBC-Post d'assurer la levée, le transport et la distribution des courriers.

16. Cependant, la mise à disposition des envois recommandés dans les points de dépôts de TBC-Post semble souffrir d'un délai trop long. Il s'écoule en effet parfois plusieurs jours avant que le recommandé ne soit disponible pour le destinataire dans le point de dépôt choisi. L'article 16 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal dispose pourtant :
« *En cas de présentation infructueuse à domicile des envois enregistrés, il en est laissé avis. Dans ce cas, les envois enregistrés, à l'exception des plis judiciaires dont le traitement fait l'objet de l'article 46 du Code judiciaire peuvent être retirés à l'endroit désigné sur l'avis, pendant un délai de 15 jours, non compris le jour de la présentation, et ce, sans préjudice du droit du prestataire de services postaux de proposer d'autres modalités de retrait.* ».

17. Quand elle propose d'autres modalités de retrait, TBC-Post doit donc veiller à ce que l'envoi recommandé soit disponible pour le destinataire dès le lendemain de la présentation et pendant un délai de 15 jours, sous réserve du fait que le destinataire doit avoir pris contact avec TBC-Post pour désigner le point de dépôt dans lequel il souhaite que son envoi recommandé soit avisé.

18. Les membres du personnel de TBC-Post doivent également veiller à informer correctement et complètement le destinataire qui les contacte de toutes les modalités de retrait possibles. En effet, suite à nos contacts avec le Service de Médiation, il apparaît

que, dans la majorité des cas de plaintes à ce sujet, TBC-Post se limite à ne proposer qu'une seule modalité de retrait, la procuration signée à Monsieur Brugma.

4.5 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

19. TBC-Post a transmis à l'IBPT un document interne « Informations relatives à la licence de prestataire de services postaux de TBC-Post » (version du 15 juin 2016) qui est distribué à l'ensemble du personnel lorsqu'il entre en fonction. Ce document interne reprend une introduction relative à la libéralisation du marché postal, la procédure de traitement des plaintes, les coordonnées du Service de Médiation ainsi que la manière dont ce service traite les plaintes qui lui parviennent, les exigences essentielles devant être respectées par les prestataires de services postaux et les consignes en matière d'identification du personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Une note au personnel datée du 1er juin 2016 et concernant les envois sans adresse ou portant une adresse erronée figurait également en annexe du courrier du 15 juin 2016. Cette note indique aux membres du personnel de TBC-Post les personnes habilitées à traiter les envois non distribuables.

20. Dans ses notes, TBC-Post précise également les délais de garde des envois rebutés tels que prévus par la législation, à savoir, un mois et demi pour les envois ordinaires et six mois pour les envois enregistrés. L'IBPT constate que TBC-Post interdit à son personnel d'ouvrir les courriers qui lui sont confiés afin de rechercher l'adresse de l'expéditeur.

21. Cette interdiction est conforme au principe de la confidentialité de la correspondance.

22. Par ailleurs, cette même procédure prévoit que des membres du personnel de TBC-Post sont mandatés pour traiter les envois non-distribuables, conformément à ce qui est prévu à l'article 20, §1er de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal qui autorise l'ouverture du courrier non distribuable afin de pouvoir identifier l'expéditeur.

23. Cependant, la note de TBC-Post relative aux envois sans adresse ou avec une adresse erronée devait être adaptée. En effet, elle mentionnait que *« les prestataires de services postaux doivent assigner une (des) personne(s) qui ont l'autorité à ouvrir des envois non distribuables afin d'essayer de récupérer la bonne adresse du destinataire »*.Or, s'il n'est pas possible de distribuer l'envoi à l'adresse du destinataire telle que mentionnée par l'expéditeur, l'envoi doit être retourné à l'expéditeur. Seuls les envois qui n'ont pu être délivrés ni au destinataire ni à l'expéditeur sont donc considérés comme des envois non distribuables et peuvent, à ce titre, être ouverts par les personnes habilitées afin de favoriser l'identification de l'expéditeur de l'envoi. TBC-POST a fait parvenir à l'IBPT une copie de la note adaptée comme demandé.

4.6 FOURNITURE, UNE FOIS PAR AN, D'INFORMATIONS ACTUALISÉES PERMETTANT À L'IBPT DE VÉRIFIER LE RESPECT DE LA LICENCE

24. Suite à la demande de l'IBPT, TBC-Post a fourni, le 15 juin 2016, les informations demandées dans le cadre de la vérification du respect de sa licence. Le 26 juillet, TBC-Post a également transmis, d'initiative, une copie de ses nouvelles conditions générales.

4.7 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

25. Dès 2014, TBC-Post a fourni une copie du protocole signé avec le Service de Médiation.

4.8 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS

26. Dans son courrier du 15 juin 2016, TBC-Post a fourni à l'IBPT un feuillet d'information daté du 12 janvier 2016 et détaillant la procédure d'introduction d'une plainte auprès de TBC-Post. Selon TBC-Post, ce feuillet serait diffusé aux plaignants.

Il y est précisé que :

- le client qui souhaite déposer une plainte doit s'adresser en première instance à TBC-Post ;
- la plainte peut être déposée dans les 8 jours par téléphone ou par courrier auprès du service clientèle, via le site web de TBC-Post ou encore par e-mail ;
- seules les plaintes formulées par écrit sont considérées comme des plaintes officielles et enregistrées comme telles par TBC-Post ;
- le client pourra consulter son dossier de plainte via un lien Internet le dirigeant vers la plate-forme développée par TBC-Post pour la gestion des plaintes ;
- la plainte sera traitée dans un délai de 30 jours pour un envoi national, 40 jours pour un envoi à destination de l'Europe de l'Ouest ou 3 mois pour les envois vers les autres destinations ;
- le client peut avoir recours au service de médiation s'il n'est pas satisfait du traitement de la plainte par TBC-Post ou du résultat obtenu ;
- le client peut être indemnisé en cas de distribution tardive et en cas de perte, vol ou endommagement d'un envoi recommandé ;
- chaque opérateur traite les plaintes relatives aux envois qui lui sont confiés en tant qu'opérateur du premier réseau par l'expéditeur de l'envoi. Au cas où plusieurs opérateurs interviennent dans la distribution de l'envoi, chaque opérateur indemnise le client ou l'autre opérateur selon les modalités et montants repris dans ses propres conditions générales.

4.9 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

27. Comme évoqué au point 4.5., TBC-Post a fourni une note « d'information au personnel » dans laquelle les coordonnées du Service de Médiation et les modalités de dépôt d'une plainte auprès de ce service sont indiquées. Cette note rappelle aussi que le Service de Médiation peut demander l'accès à tout document utile au traitement d'une plainte.

28. Cependant, une coquille s'est glissée dans la version française de la note et change fondamentalement le sens de la phrase suivante : *« Un plaignant ne peut s'adresser au Médiateur postal après qu'il ait formulé sa plainte auprès du prestataire du service postal en question et qu'il n'a pas eu de suivi ou de suivi satisfaisant à sa plainte du côté du prestataire postal »*. L'article 43*bis* §3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques dispose en effet que : *« les plaintes de utilisateurs finals ne sont recevables **que** lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. »*.

4.10 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR

29. Le logo de TBC-Post figure de manière bien visible sur l'équipement de son personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Le document interne d'information au personnel précise également que les chauffeurs doivent toujours porter leur uniforme et leur badge personnel de TBC-Post.

4.11 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB

4.11.1 Dans les documents commerciaux

30. TBC-Post a fourni à l'IBPT une copie de ses conditions générales de vente dans lesquelles les coordonnées du Service de Médiation sont mentionnées.

4.11.2 Sur le site web

31. Sur le site web de TBC-Post, une rubrique est dédiée au Service de Médiation. Toutes les informations nécessaires au dépôt d'une plainte y figurent.

4.12 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

32. La personne de contact compétente pour représenter TBC-Post auprès du Service de Médiation avait déjà été désignée en 2014 et ses coordonnées n'ont pas changé.

5 CONSTATATIONS

33. L'IBPT a attiré l'attention de TBC-Post sur les manquements repris ci-dessous et l'a invitée à prendre les mesures nécessaires afin d'y remédier dans les meilleurs délais :

5.1 RÉGULARITÉ ET FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

34. Les envois recommandés avisés doivent pouvoir être retirés par le destinataire à l'endroit désigné sur l'avis pendant un délai de 15 jours, non compris le jour de la présentation.

35. Il y a donc lieu pour TBC-Post de veiller à ce que le recommandé soit disponible, dès le jour ouvrable suivant le jour où il a été présenté chez le destinataire absent, dans le point de retrait mentionné sur l'avis ou convenu avec le destinataire. Pour cela, TBC-Post se propose d'indiquer l'adresse de son dépôt de Zaventem sur les avis lorsqu'elle ne dispose pas d'un point TBC-Post dans la commune du destinataire.

36. De plus, TBC-Post doit veiller à ce que les membres du personnel, qui informent les clients sur les différentes possibilités de prendre possession du recommandé qui leur a été adressé, proposent toutes les solutions possibles et ne se limitent pas à la procuration signée à Monsieur Brugma, même si c'est la situation la plus confortable pour TBC-Post.

37. Dans un courrier du 26 octobre 2016, l'IBPT a aussi formulé quelques conseils qui permettraient à TBC-Post d'améliorer le service rendu aux consommateurs.

5.2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES

38. La note interne de TBC-Post relative aux envois sans adresse ou avec une adresse erronée mentionnait que : *« les prestataires de services postaux doivent assigner une (des) personne(s) qui ont l'autorité à ouvrir des envois non distribuables afin d'essayer de récupérer la bonne adresse du destinataire »*. En réalité, si l'adresse du destinataire n'est pas correcte, le courrier ne peut être ouvert. L'envoi doit être renvoyé à l'expéditeur comme le prévoit l'article 20 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du servcie postal. Ce n'est qu'au cas où l'adresse de l'expéditeur ne figure pas sur l'envoi que celui-ci peut être considéré comme un envoi non distribuable et que les personnes désignées au sein de TBC-Post peuvent ouvrir le courrier afin de rechercher l'adresse de l'expéditeur pour lui faire parvenir son envoi. Si après ouverture du courrier, l'adresse de l'expéditeur n'a pas pu être identifiée, le courrier est conservé chez TBC-Post pendant une période déterminée par l'article 20 § 3 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 portant réglementation du service postal avant d'être détruit[2].

39. La note relative aux envois non distribuables a été adaptée. L'ensemble du personnel et plus particulièrement le personnel autorisé à ouvrir les envois a été informé de la procédure à suivre.

---

[2] *« Les envois non distribuables sont détruits à l'expiration d'un délai courant du jour de leur dépôt auprès du prestataire de services postaux et fixé respectivement à :1. un mois et demi s'il s'agit d'envois postaux ordinaires ; 2. six mois pour les envois enregistrés. A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur contenus dans les envois postaux sont acquis au Trésor. Les envois postaux qui sont exclus du transport par le prestataire de services postaux et ne peuvent pas être restitués à l'expéditeur, sont considérés comme non distribuables et sont immédiatement détruits s'ils constituent un danger pour les personnes ou les choses. »*

5.3 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL

40. La coquille relevée dans la note reprenant les informations relatives à la licence de prestataire de services postaux de TBC-Post a été corrigée comme suit : « Un plaignant ne peut s'adresser au Médiateur postal **qu'**après qu'il ait formulé sa plainte auprès du prestataire du service postal en question et qu'il n'a pas eu de suivi ou de suivi satisfaisant à sa plainte du côté du prestataire postal ».

5.4 MISE À JOUR DU SITE WEB

41. Suite au déménagement de TBC-Post intervenu en mai 2016, il y avait lieu d'adapter l'adresse mentionnée dans la rubrique « Contact » sur le site web, ce qui a été fait.

6 CONCLUSIONS

42. Lors du contrôle, l'IBPT a constaté des manquements et a demandé à TBC-POST de mettre tout en œuvre pour se conformer aux exigences de la licence dans un délai d'un mois. TBC-Post a procédé aux adaptations nécessaires et l'IBPT constate dès lors que TBC-POST respecte les termes de sa licence après trois ans d'activités.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil