



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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 4 FÉVRIER 2014
CONCERNANT**

**L'AUDIT PAR L'IBPT DU SYSTÈME DE MESURE EXTERNE BELEX DE BPOST
POUR LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER
ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE ET NON PRIORITAIRE
AINSI QUE DU SYSTÈME DE MESURE INTERNE DE BPOST
POUR LES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS
ET LES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS**

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION DU MARCHÉ	3
1.1. LE CADRE JURIDIQUE DU PRÉSENT MARCHÉ.....	3
1.2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU MARCHÉ D'AUDIT	3
1.2.1. LE SYSTÈME DE MESURE EXTERNE BELEX POUR LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE ET NON PRIORITAIRE	4
1.2.2. SYSTÈME DE MESURE INTERNE POUR LES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS ET LES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS.....	4
2. CONSTATATIONS DE L'AUDIT	5
2.1. BRÈVE DESCRIPTION DU TRAVAIL DE PWC.....	5
2.2. DIFFÉRENTES PHASES DU TRAVAIL DE PWC	5
2.3. BRÈVE DESCRIPTION DE LA PORTÉE DE L'AUDIT	6
2.3.1. AUDIT DU SYSTÈME DE MESURE EXTERNE	6
2.3.2. AUDIT DU SYSTÈME DE MESURE INTERNE.....	6
3. RÉSULTAT DE L'AUDIT	6
4. CONCLUSION.....	7

1. DESCRIPTION DU MARCHÉ¹

1.1. Le cadre juridique du présent marché

Conformément au contrat de gestion et à la législation secondaire (l'AR mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991), l'IBPT contrôle les instruments de mesure ci-dessous, utilisés pour mesurer les délais d'acheminement des quatre services suivants, qui forment le panier des petits utilisateurs:

- le courrier égrené intérieur prioritaire;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs;
- les colis postaux de courrier égrené intérieur.

Les instruments de mesure à contrôler trouvent leur origine dans le cadre légal relatif au secteur postal et plus spécifiquement dans les articles suivants:

- l'article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
- les articles 32 et 34, 2°, de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991;
- les articles 8 et 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, §3, 148sexies, §1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
- l'article 16 du quatrième contrat de gestion² entre l'État et bpost SA de droit public.

Les délais d'acheminement sont mesurés de sorte que les utilisateurs postaux aient accès à un service de qualité, régulier et fiable. La mesure des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire est même une obligation européenne.³ Elle doit veiller à ce que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

1.2. Description détaillée du marché d'audit

L'IBPT a fait procéder à un audit par « PwC réviseurs d'entreprises Belgique » des systèmes de mesure suivants:

- le système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire;
- le système de mesure interne de bpost pour les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

¹ Le texte est basé sur le cahier des charges

² Au moment de l'audit, le 4e contrat de gestion était encore d'application (les mêmes dispositions légales se trouvent également à l'article 5 du 5e contrat de gestion)

³ Article 16 de la Directive postale

1.2.1. Le système de mesure externe BELEX pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire

Le quatrième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme CEN EN 13850⁴ pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508⁵ pour les envois non prioritaires d'autre part.

Le contrôle des services susmentionnés est réalisé par le bureau d'étude de marché externe « Spectos GmbH » situé en Allemagne à Dresden. Bpost a attribué ce marché par adjudication publique au bureau d'étude de marché Spectos en 2011. Spectos a commencé à mesurer tant les envois prioritaires que non prioritaires au 1er mars 2012. Ce système de mesure s'intitule le système de mesure BELEX.

Le système de mesure BELEX est basé sur la norme européenne EN 13850 pour les envois prioritaires et sur la norme EN 14508 pour les envois non prioritaires. Le système de mesure BELEX fonctionne sur la base de l'envoi de lettres-test par des collaborateurs à l'enquête. Ces lettres-test doivent être représentatives des flux postaux réels de bpost. Avec ces lettres-test, il est calculé combien d'envois sont traités à temps, soit un jour après le dépôt de la lettre avant l'heure de la dernière levée pour les lettres prioritaires et deux jours pour les lettres non prioritaires.

L'audit a vérifié si le système de mesure satisfait aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508. L'étude real-mail⁶, réalisée par bpost en 2010, a également été vérifiée.

L'audit a notamment vérifié les éléments suivants:

- le projet statistique;
- la méthodologie utilisée;
- l'étude real-mail;
- les résultats;
- l'audit du panel, y compris des instructions données aux collaborateurs à l'enquête;
- les contrôles de qualité internes.

1.2.2. Système de mesure interne pour les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs

Le quatrième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré selon une méthode définie entre l'IBPT et bpost. Cette méthode a été fixée dans un protocole.

Contrairement au système de mesure externe (1.2.1), la mesure des délais d'acheminement ne se base pas sur des envois tests représentatifs mais bien sur des données provenant des flux postaux réels. La mesure se fait à l'aide des codes-barres figurant sur les envois et les colis recommandés. La mesure se base concrètement sur une comparaison entre la date de dépôt et la date de distribution, en scannant le code-barres sur les envois et les colis égrenés recommandés. La mesure se rapporte au courrier égrené déposé au guichet d'un bureau de poste ou au guichet d'un point de service postal.

⁴ Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire

⁵ Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire

⁶ Une analyse des flux postaux réels et de leurs caractéristiques

Le système de mesure utilise les données des outils informatiques internes de bpost, notamment le système track and trace que bpost utilise pour scanner les envois et colis recommandés entrants et sortants.

Un protocole définissant ce système de mesure a été conclu en novembre 2006 entre l'IBPT et bpost concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs, sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion.

Ce protocole est axé autour des six éléments suivants:

- a) le scan au moment du dépôt;
- b) le scan au moment de la distribution;
- c) le contrôle des résultats;
- d) la vérification via des envois test de la méthode telle que décrite aux points a) à c);
- e) la méthode doit correspondre au rapport technique du CEN repris ci-dessous portant la référence TR 15472⁷;
- f) le rapportage.

L'audit avait pour objectif de vérifier si le système de mesure est conforme au rapport technique européen du CEN portant la référence TR 15472 (« Postal Services – Measurement of transit time for parcels by the use of a track and trace system ») d'une part et si les obligations concernant le protocole ont été respectées d'autre part.

2. CONSTATATIONS DE L'AUDIT

2.1. Brève description du travail de PwC

PwC était chargé d'effectuer l'audit des systèmes de mesure postaux tels que décrits au point 1. Le marché d'audit se composait de deux parties, soit l'audit du système de mesure externe BELEX du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire d'une part et l'audit des envois postaux égrenés recommandés intérieurs d'autre part.

2.2. Différentes phases du travail de PwC

Cet audit a été divisé en deux phases.

Durant la période de novembre 2012 à février 2013, les systèmes de mesure susmentionnés ont fait l'objet d'un audit. PwC en a effectué un rapport intermédiaire en mars 2013.

Durant la période de mai à juillet 2013, le marché consistait à faire l'audit des rapports définitifs des mesures de qualité de l'année 2012 et le degré d'implémentation par bpost et Spectos des recommandations du rapport intermédiaire a été examiné. La conclusion finale de l'audit a été reprise dans le rapport d'audit définitif de septembre 2013.

⁷ « Postal services - Measurement of transit times for parcels by the use of a track and trace system »

2.3. Brève description de la portée de l'audit

La portée de l'audit est brièvement décrite ci-dessous.

2.3.1. Audit du système de mesure externe

L'audit relatif au système de mesure BELEX comprenait l'évaluation de la conformité aux normes susmentionnées des (sous-)processus suivants chez bpost et Spectos:

- le projet statistique (y compris la méthodologie utilisée et les résultats de l'étude real-mail effectuée par bpost en 2010);
- la gestion du panel (y compris des instructions données aux collaborateurs à l'enquête);
- la production et la circulation des lettres-test;
- la collecte, la validation et le traitement des données;
- l'analyse et le rapportage;
- l'archivage;
- les contrôles de qualité internes.

2.3.2. Audit du système de mesure interne

Pour ce système de mesure, les données du système « track & trace » de bpost sont utilisées. L'audit relatif au système de mesure interne comprenait la vérification de la conformité aux normes susmentionnées et au protocole des (sous-)processus suivants chez bpost:

- le scan au moment du dépôt;
- le scan au moment de la distribution;
- le contrôle des résultats;
- la vérification via un échantillon restreint d'envois test (ce qui a été sous-traité par bpost à Spectos GmbH);
- l'analyse et le rapportage;
- les contrôles de qualité internes.

3. RÉSULTAT DE L'AUDIT

Le rapport intermédiaire de PwC de mai 2013 a fait état d'un certain nombre de constatations qui ne devraient pas avoir d'impact direct sur la fiabilité des résultats du système de mesure pour 2012.

Les processus de bpost ne correspondaient pas complètement sur certains points aux exigences définies dans les standards européens ou le protocole.

Un plan d'action a été ensuite établi par bpost pour chacune de ces constatations afin de prendre des mesures correctives.

Dans son rapport d'audit définitif, PwC a rapporté qu'un certain nombre de constatations établies dans son rapport intermédiaire avaient déjà été traitées via les mesures correctives adoptées par bpost.

Bpost a, pour la majorité des points en suspens, formulé des plans d'action qui répondent aux recommandations de PwC, mais une vérification supplémentaire est encore nécessaire pour certains points en suspens, afin de pouvoir vérifier si la mesure adoptée est suffisante.

L'IBPT suivra le développement des points de l'audit encore en suspens en concertation avec bpost.

4. CONCLUSION

L'IBPT a demandé un plan d'action détaillé à bpost concernant les points en suspens.

L'IBPT suivra de près le plan d'action, de sorte que bpost entreprenne les actions nécessaires pour adopter les mesures requises concernant les points de l'audit en suspens.

Dans le courant de l'année 2014, l'IBPT effectuera un audit de suivi afin de vérifier si les points encore en suspens ont été résolus.