

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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE
L'IBPT
CONCERNANT LE CONTRÔLE
DES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX
EFFECTUÉ PAR L'IBPT PENDANT L'ANNÉE
2011**

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1ER: EXECUTIVE SUMMARY	3
CHAPITRE 2: INTRODUCTION	5
CHAPITRE 3: MISSIONS DE L'IBPT	6
3.1. LE CONTRÔLE.....	6
3.2. LES INSTRUMENTS DE L'IBPT EN CAS DE NON-RESPECT	6
3.3. FAIRE UN COMPTE RENDU	6
CHAPITRE 4: OBLIGATIONS DANS LE CHEF DES PRESTATAIRES DES SERVICES POSTAUX.....	8
4.1. NOTION DE PRESTATAIRE DE SERVICES POSTAUX ET NOTIONS VOISINES.....	8
4.2. OBLIGATIONS INCOMBANT AUX PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX.....	10
CHAPITRE 5 : CAMPAGNE D'INFORMATION ET DE PREVENTION AVANT LE CONTRÔLE	11
5.1. UNE APPROCHE INFORMATIVE ET PRÉVENTIVE AVANT UNE APPROCHE COERCITIVE.....	11
5.2. SITE DE L'IBPT.....	11
5.3. COMITÉ CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX	11
5.4. COURRIER DE L'IBPT.....	12
5.5. SÉANCE D'INFORMATION	12
CHAPITRE 6 : METHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	13
6.1. DÉTERMINATION D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF	13
6.2. NATURE DES CONTRÔLES.....	13
6.2.1. <i>CONTRÔLE SUR PLAINTES</i>	13
6.2.2. <i>CAMPAGNE DE CONTRÔLE SYSTÉMATIQUE D'INITIATIVE</i>	14
CHAPITRE 7: RESULTATS DU CONTROLE.....	15
7.1. PRÉAMBULE.....	15
7.2. DÉTERMINATION DES SERVICES POSTAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION POSTALE	16
7.2.1. <i>ROUTEURS</i>	16
7.2.2. <i>SERVICES DE COURRIER</i>	16
7.3. APERÇU DES ENTREPRISES CONTACTÉES.....	17
7.4. RESPECT DES CONDITIONS LEGALES	17
7.4.1. <i>PRÉAMBULE</i>	17
7.4.2. <i>TRAITEMENT DES PLAINTES</i>	17
7.4.2.1. Les obligations	17
7.4.2.2. Les constatations en matière de respect.....	18
7.4.3. <i>IDENTIFICATION</i>	20
7.4.3.1. Les obligations	20
7.4.3.2. Les constatations en matière de respect.....	20
7.4.4. <i>EXIGENCES ESSENTIELLES</i>	21
7.4.4.1. Les obligations	21
7.4.4.2. Les constatations en matière de respect.....	22
7.4.5. <i>INTERDICTION DE DISTRIBUTION D'ENVOIS PORTANT EXTÉRIEUREMENT DES INSCRIPTIONS CONTRAIRES AUX BONNES MŒURS OU À L'ORDRE PUBLIC</i>	23
7.4.5.1. l'Obligation	23
7.4.5.2. Les constatations en matière de respect.....	24
7.5. CONCLUSION.....	24
ANNEXE : LEXIQUE.....	27

CHAPITRE 1ER: EXECUTIVE SUMMARY

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 a confié un nombre de missions supplémentaires à l'IBPT.

Parmi ces nouvelles missions figure la publication annuelle du rapport de contrôle du respect des obligations légales bien définies d'application à tous les opérateurs offrant un ou plusieurs services postaux, faisant oui ou non partie du service postal universel.

Les obligations contrôlées portent sur:

- le traitement des plaintes par les prestataires postaux: mise en place d'une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes des utilisateurs, informer sur le 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, relations clients et 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: la majorité des obligations liées aux exigences essentielles ne relèvent pas de la compétence de l'IBPT; Le contrôle des prestataires postaux par l'IBPT au niveau des exigences essentielles se limite par conséquent aux obligations relatives à la confidentialité de la correspondance et 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.

Avant de procéder au contrôle même, l'IBPT a informé le secteur postal du cadre légal de vigueur et des obligations des prestataires postaux, notamment via différents canaux.

Le contrôle proprement dit a été exécuté sur la base d'un échantillon représentatif. Un groupe de contrôle de 48 entreprises sélectionnées a été invité à répondre par écrit au questionnaire sur le respect des obligations légales. De plus, une entreprise a été entendue suite à une plainte du Service de médiation pour le secteur postal.

Le rassemblement des résultats par l'IBPT a été compliqué par la confusion régnant dans le secteur concernant les concepts « service universel » et « service non universel » et « routage ». L'IBPT a dès lors d'abord dû entreprendre une action de sensibilisation.

L'analyse des formulaires complétés confirme l'image disparate du secteur. Il faut faire une distinction entre les plus grandes entreprises et les plus petits acteurs du secteur postal, ces

derniers ne respectant pas suffisamment les exigences légales – partiellement par ignorance. L'IBPT guidera ces opérateurs dans l'adaptation de leur politique en la matière.

Les entreprises qui ne se mettent ensuite 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, ce qui sera expliqué plus en détail dans un prochain rapport de contrôle.

CHAPITRE 2: INTRODUCTION

La libéralisation complète du marché postal est intervenue au 1er janvier 2011. L'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications (IBPT) est chargé 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 sur le marché postal.

Comme défini dans la mission du plan stratégique 2010-2013 de l'IBPT, l'IBPT se chargera dans ce nouveau contexte de contrôler de manière proactive le respect du cadre réglementaire. Ce projet est également fixé dans le Plan opérationnel 2012 de l'IBPT sous la rubrique CC-GC/1/2012/02 « Contrôle des opérateurs postaux ».

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

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

CHAPITRE 3: MISSIONS DE L'IBPT

3.1. Le contrôle

L'IBPT est notamment ¹tenu de contrôler le respect des obligations imposées aux prestataires de services postaux en vertu de l'article 148 bis §4 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après "la Loi Postale") (voir chapitre 4. Obligations des prestataires de services postaux).

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, (appelée ci-après « Loi Statut ») à effectuer des contrôles visant à déterminer si les prestataires de services postaux respectent les obligations qui leur incombent.

En 2011, les contrôles ont été effectués par le Pool Postal de l'IBPT.

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

En cas d'infraction à la loi et la réglementation postales, le Conseil de l'IBPT peut communiquer ses griefs au contrevenant ainsi que le montant envisagé de l'amende administrative. En cas d'imposition d'une amende, ce montant est reversé au Trésor public et ne peut être supérieur à 5 % du chiffre d'affaires du contrevenant réalisé au cours de l'exercice complet le plus récent dans le secteur des services postaux en Belgique ou si le contrevenant ne développe pas d'activités lui faisant réaliser un chiffre d'affaires, d'un montant maximal de 5.000 euros.²

Lorsque les infractions sont graves ou répétées et qu'il n'y a pas été mis fin malgré l'amende imposée, le Conseil de l'IBPT peut ordonner la suspension de tout ou partie de l'activité postale concernée.³ En ce qui concerne les prestataires postaux qui disposent d'une licence, l'IBPT peut en outre selon le cas retirer la licence individuelle⁴.

3.3. Faire un compte rendu

Depuis 2011, l'IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur⁵ de procéder à des contrôles bien déterminés et d'en rendre compte chaque année. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

L'IBPT est ainsi tenu de publier un rapport annuel relatif au contrôle de tous les prestataires de services postaux, notamment les entreprises qui fournissent un ou plusieurs services postaux. Cette activité de contrôle fait l'objet du présent compte rendu.

¹ L'IBPT contrôle également le respect d'autres dispositions légales

² Article 21 de la Loi Statut

³ Article 21 § 6 Loi Statut

⁴ L'article 144 duodécies Loi Postale

⁵ Article 148bis, § 4, et l'article 148sexies, 2° de la Loi Postale.

Le législateur requiert également que l'IBPT établisse un compte rendu concernant le contrôle⁶ des obligations imposées aux entreprises qui fournissent un service de la poste aux lettres qui relève du service universel⁷. Ces entreprises sont soumises à l'obligation de demander une licence préalable, celle-ci leur étant accordée selon les conditions prévues par la Loi Postale. bpost, en sa qualité de prestataire du service universel désigné jusqu'en 2018, n'est pas soumis à ces obligations et n'est par conséquent pas soumise à l'obligation de licence.

Le contrôle des obligations spécifiques incombant aux prestataires de services postaux autres que bpost et qui fournissent un service de la poste aux lettres qui relève du service universel (donc qui sont en principe soumis à une obligation de licence) n'a pas été prioritaire pour l'IBPT en 2011, étant donné la libéralisation très récente du domaine postal auparavant réservé à bpost. Ce type de contrôle sera effectué en temps utiles.

Le présent rapport porte dès lors essentiellement sur le contrôle du respect des obligations de l'article 148 bis de la Loi Postale par les prestataires de services postaux.

⁶ Article 148sexies de la loi postale.

⁷ Définition « service universel »: voir lexique

CHAPITRE 4: OBLIGATIONS DANS LE CHEF DES PRESTATAIRES DES SERVICES POSTAUX

4.1. Notion de prestataire de services postaux et notions voisines

Il y a lieu de faire la distinction au niveau réglementaire entre trois types d'acteurs sur le marché postal:

1. Les prestataires de services postaux⁸

Il s'agit notamment des entreprises qui fournissent un ou plusieurs services postaux. 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 postaux⁹.

Un « envoi postal » est 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.¹⁰

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 définition¹¹. Il ne faut pas nécessairement accomplir l'ensemble des services postaux pour être un prestataire de services postaux. C'est ainsi que des routeurs qui prestent également accessoirement des activités postales ou de distribution de courrier express peuvent constituer des services postaux, soumettant les prestataires de tels services aux obligations incombant à tous les prestataires de services postaux.¹²

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 prester des services non universels devaient demander une licence à cet effet. Parallèlement à la libéralisation totale de la législation postale, le législateur a décidé de simplifier les obligations administratives des prestataires postaux en supprimant les déclarations.

2. Les titulaires de licences postales individuelles¹³

Il s'agit notamment des entreprises qui fournissent un service de la poste aux lettres qui relève du service universel¹⁴, selon les conditions prévues par la loi.

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 correspondances.

⁸ Définition « prestataire de services postaux »: voir lexique

⁹ Art. 131, 1° de la Loi Postale

¹⁰ Art 131,7° de la Loi Postale

¹¹ Art 131,2° de la Loi Postale

¹² Cf aussi point 7.2 ci-après

¹³ Définition « titulaire d'une licence postale individuelle »: voir lexique

¹⁴ Définition « service universel »: voir lexique

Les personnes physiques ou morales qui prestent ou souhaitent prêter un service d'envoi de correspondance - recommandés ou non - qui relève du service universel, doivent demander une licence par lettre recommandée à l'IBPT.

La licence couvre la levée, le tri, le transport et la distribution des envois de correspondance recommandés ou non jusque 2 kg qui relèvent du service universel. La demande est introduite tant pour les services prestés à l'échelle nationale que pour le traitement des envois de correspondance transfrontière entrants.

3. Le prestataire désigné du service universel¹⁵

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

Produits postaux			
Qui peut les offrir?	Opérateurs postaux détenteurs de licence	Autres prestataires de services postaux	bpost
Envois (nationaux ou internationaux entrants) de correspondance ¹⁶ relevant du service universel ¹⁷	OUI	NON	OUI
Envois de correspondance internationaux sortants	OUI	OUI	OUI
Paquets (nationaux ou internationaux)	OUI	OUI	OUI
Journaux et périodiques	OUI	OUI	OUI
Express	OUI	OUI	OUI

Source IBPT

On se reportera au lexique (Annexe) pour des définitions complémentaires.

Tout prestataire de services postaux – que ce soit des services postaux qui relèvent du service universel ou non et indépendamment du fait que l'opérateur concerné soit le prestataire désigné du service universel ou non – est soumis aux obligations décrites au point 4.2 ci-dessous.

¹⁵ Définition « prestataire du service universel »: voir lexique

¹⁶ Définition « envoi de correspondance »: voir lexique

¹⁷ Définition « service universel »: voir lexique

4.2. Obligations incombant aux prestataires de services postaux

Tous les prestataires de services postaux, qu'ils prestent ou non dans le cadre du service universel et qu'ils soient ou non soumis à l'obligation d'obtenir une licence avant de démarrer leur activité postale, doivent en vertu de l'article 148 bis de la Loi Postale, remplir les obligations qui suivent :

1° Le respect des exigences essentielles, c.-à-d. les conditions imposées par l'Etat que les prestataires doivent respecter pour la prestation de services postaux 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
- 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.

2° L'interdiction pour les prestataires et 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 1° et 2° 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° Le respect par les opérateurs de services postaux de 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.

4° L'obligation 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.

5° L'obligation d'informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, relations 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.

6° 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.

7° L'obligation de désigner une personne habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le service de médiation.

CHAPITRE 5 : CAMPAGNE D'INFORMATION ET DE PREVENTION AVANT LE CONTRÔLE

5.1. Une approche informative et préventive avant une approche coercitive

Une vaste campagne d'information a précédé les opérations de contrôle. Le but de cette approche proactive, qui est tant informative (explications des droits et obligations) que préventive (informer les opérateurs des prochains contrôles), est de mettre tout en œuvre pour que les prestataires de services postaux respectent la Loi Postale.

Ci-après figure un aperçu de la manière dont l'IBPT a informé les opérateurs postaux via le site, des courriers, le Comité consultatif pour les services postaux et des séances d'information.

5.2. Site de l'IBPT

A l'occasion de la libéralisation totale du secteur postal au 1^{er} janvier 2011, l'IBPT a publié sur son site Internet, en début d'année, un document énonçant les obligations des prestataires de services postaux.

Ce fut l'occasion pour l'IBPT de rappeler qu'il est habilité, en vertu de l'article 14 de la Loi Statut à effectuer des contrôles visant à déterminer si les prestataires de services postaux respectent les obligations qui leur incombent (voir 4. Les obligations dans le chef des prestataires de services postaux).

5.3. Comité consultatif pour les services postaux

Une première réunion du Comité consultatif pour les services postaux (CCSP) relative au nouveau cadre légal suite à la libéralisation du marché postal s'est tenue le 27 janvier 2011.

L'IBPT y a présenté la nouvelle législation postale aux membres du CCSP. Il a été décidé de créer un groupe de travail spécifique « opérateurs » au sein du CCSP afin d'informer les parties prenantes des droits et obligations découlant de la Loi Postale.

Par ailleurs, la première réunion du 26 mai 2011 du groupe de travail « opérateurs » avait pour thème les obligations des opérateurs postaux.

A l'occasion de cette même réunion du 26 mai 2011, les membres du groupe de travail ont été informés que l'IBPT allait mener, dès le mois de septembre 2011, des contrôles sur le terrain sur la question du respect des obligations incombant aux prestataires de services postaux.

Enfin, les membres du CCSP ont également été avisés qu'une importante réunion d'information sur les obligations, destinée à tous les prestataires de services postaux (hors titulaires de licence), serait organisée par l'IBPT et le service de médiation pour le secteur postal. Cette réunion eut lieu le 20 octobre 2011 (voir infra 5.5. Séance d'information).

5.4. Courrier de l'IBPT

A l'occasion de la libéralisation du secteur postal, l'IBPT a adressé au mois de janvier 2011 aux titulaires de licence connus à ce moment-là ainsi qu'aux entreprises, qui avaient fait une déclaration d'un service postal non universel par le passé, sous l'ancien cadre réglementaire, un courrier leur exposant le nouveau cadre légal.

Après la mise à jour des fichiers de données des déclarations et des titulaires de licence, un courrier a été adressé le 17 août 2011 aux 220 prestataires postaux retenus concernant leurs obligations spécifiques et l'action de contrôle de l'IBPT à cet égard. Ce courrier annonçait également une séance d'information à ce sujet.

5.5. Séance d'information

Dans une lettre datée du 28 septembre 2011, l'IBPT invitait tous les opérateurs de services postaux connus, hormis les titulaires de licences (220 opérateurs) à une présentation conjointe de l'IBPT et du service de médiation pour les services postaux sur le thème des obligations incombant aux opérateurs du secteur.

CHAPITRE 6 : METHODOLOGIE DE CONTRÔLE

6.1. Détermination d'un échantillon représentatif

Les opérations de contrôle ont été menées auprès d'un échantillon représentatif de prestataires de services postaux en Belgique.

A l'aide d'un consultant en statistique¹⁸ l'IBPT a effectué l'échantillonnage de 215¹⁹ prestataires de services postaux par taille d'entreprise. L'IBPT a utilisé la définition européenne des PME²⁰. Les catégories d'entreprises se définissent comme suit :

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

Pour classer les entreprises, l'IBPT a retenu comme critère le total bilantaire étant donné que tant l'effectif du personnel que le chiffre d'affaires sont des données qui ne sont généralement pas publiques. En tenant compte d'une marge d'erreur de 2,5, les résultats de cet exercice invitèrent à contrôler:

- Micro-entreprises: 32 (sur 180);
- Petites entreprises: 5 (sur 21);
- Moyennes entreprises: 5 (sur 8);
- Grandes entreprises: 5 (sur 6);

Pour ce qui concerne cette dernière catégorie, l'IBPT a contrôlé les six grandes entreprises. Les entreprises contrôlées par l'IBPT au cours de l'année 2011 sont au nombre de 48.

6.2. Nature des contrôles

6.2.1. Contrôle sur plainte

Depuis le mois de septembre 2011, l'IBPT n'a reçu qu'une seule plainte pour éventuel non-respect des obligations des opérateurs. Cette plainte a été déposée auprès de l'IBPT par le Service de médiation pour le secteur postal contre une société le 10 août 2011 pour cause de non-respect de l'article 148bis, §§2 et 3 de la Loi Postale notamment l'obligation pour les opérateurs de désigner une personne habilitée à représenter le prestataire de services postaux

¹⁸Math-X

¹⁹Suite à la réaction à la lettre d'information du 17 août 2011, il s'est avéré qu'un certain nombre d'entreprises contactées ne relevaient pas du champ d'application de l'opération de contrôle, ramenant ainsi le nombre d'opérateurs retenus de 220 à 219. En outre, lors du classement par ordre de grandeur des entreprises, il s'est avéré pour 4 entreprises qu'aucune information financière n'était disponible à cet effet.

²⁰Recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, moyennes et petites entreprises

auprès du Service de médiation pour le secteur postal. L'IBPT lui a adressé un courrier le 18 août 2011 l'invitant à remplir ses obligations. Suite à l'intervention de l'IBPT, la société s'est mise en conformité avec la Loi Postale, ce dont l'IBPT a été informé le 11 octobre 2011.

6.2.2. Campagne de contrôle systématique d'initiative

Dans un courrier daté du 27 octobre 2011, l'IBPT a demandé à l'échantillon de 48 entreprises sélectionnées de répondre par écrit à un questionnaire concernant le respect des obligations légales.

Etant donné que la campagne de contrôle est la première organisée par l'IBPT il a été opté de travailler en 2011 avec un contrôle de type administratif au lieu d'un contrôle sur le terrain.

En ce qui concerne les obligations en matière de traitement des plaintes, il est demandé dans le questionnaire de décrire les procédures internes en matière de traitement des plaintes et d'expliquer comment le personnel - en particulier les membres du personnel des services commerciaux, des relations clients et des services d'information - est informé des compétences du Service de médiation pour le secteur postal. Si l'entreprise dispose d'un site Internet et qu'il est fait usage de contrats commerciaux, ces derniers sont vérifiés par l'IBPT pour voir si les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal y figurent bien.

En ce qui concerne le contrôle des obligations en matière d'identification des envois et des distributeurs, les prestataires de services postaux concernés sont invités à apposer sur le questionnaire le signe distinctif permettant de reconnaître les envois qu'ils traitent et d'indiquer comment les distributeurs des envois postaux peuvent être identifiés.

Afin de pouvoir vérifier le respect des exigences essentielles, il est demandé aux prestataires de tracer les grandes lignes des procédures internes pour le transport des marchandises dangereuses et le traitement des envois non distribuables.

Enfin, il est demandé comment l'interdiction de distribution des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public est respectée.

CHAPITRE 7: RESULTATS DU CONTROLE

7.1. Préambule

Les opérateurs disposaient d'un délai jusqu'au 5 décembre 2011 pour adresser leurs réponses à l'IBPT.

Au cours de l'opération de contrôle qui a suivi, il s'est avéré que deux entreprises n'étaient plus actives.²¹

Sept entreprises se sont vues accorder à leur demande un délai supplémentaire pour répondre au questionnaire. Le 8 décembre 2011, l'IBPT a envoyé un rappel à 20 entreprises, leur octroyant un délai de réponse supplémentaire jusqu'au 23 décembre 2011.

Le 11 janvier 2012, un courrier a été envoyé aux 7 entreprises, qui suite au rappel du 8 décembre 2011 n'ont pas répondu aux questions de l'IBPT dans les délais fixés, afin de leur communiquer une suspicion d'infraction à l'article 134 de la Loi Postale et de l'article 14, §2, 2° de la Loi Statut. Suite à ce courrier, trois entreprises ont encore répondu à la demande d'informations de l'IBPT: une entreprise a encore complété le questionnaire, une autre a renvoyé aux directives de son mandant pour lequel il preste exclusivement des services postaux et une troisième a fait savoir suite à la suspicion d'infraction qu'elle avait entre-temps été reprise.

En date du 15 février 2012, quarante-trois entreprises ont répondu à la demande d'informations de l'IBPT. Quatre entreprises n'ont pas répondu à la demande d'informations de l'IBPT. La faillite a été prononcée par la suite contre une entreprise.

Une procédure de mise en demeure formelle, prévue à l'article 21 de la Loi Statut, a été lancée contre les trois opérateurs restants, pour violation de l'article 14, § 2, 2°, de la loi précitée.

Cette procédure sera poursuivie au cours d'une prochaine opération de contrôle et peut éventuellement donner lieu à l'imposition d'une amende administrative.

Quatre entreprises ont été exclues du champ d'application de l'opération de contrôle étant donné qu'il s'est avéré après examen des informations qu'elles avaient fournies, qu'elles ne fournissaient pas de services postaux :

- il s'est avéré que deux entreprises ne traitaient pas d'envois postaux, à savoir des envois adressés sous leur forme définitive. Il s'agissait plus précisément d'une entreprise qui distribue des dépliants publicitaires non adressés et d'une entreprise pour laquelle il s'est avéré qu'elle assure le transport des marchandises;
- deux des entreprises interrogées semblaient se limiter au simple transport d'envois postaux. Une entreprise achemine des journaux et des revues de l'éditeur vers des

²¹ La faillite a été prononcée contre une entreprise dans le courant de l'enquête, une seconde entreprise n'a pas pu être contactée: les courriers de l'IBPT adressés à 2 adresses successives ont été renvoyés avec la mention « n'habite plus à cette adresse » et « a déménagé » - le numéro de téléphone s'est avéré ne plus être en service.

centres de tri, tandis qu'une société assure le transport entre les différents centres d'un prestataire postal²².

L'analyse des formulaires complétés confirme l'image disparate du secteur. Il convient de faire la distinction entre les plus grandes entreprises et les plus petits acteurs du secteur postal. En outre, il semble encore exister une grande confusion parmi les acteurs concernant la notion de « services postaux » et plus particulièrement l'étendue des activités couvertes par la législation postale, particulièrement en ce qui concerne les activités de routage et de courrier express.

7.2. Détermination des services postaux visés par la législation postale

7.2.1. Routeurs

Huit entreprises ont déclaré ne pas prêter de service postal, mais plutôt des activités de routage.

Les activités de routage sont assurées par une personne physique ou morale pour le compte d'un expéditeur et 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.

Les huit routeurs interrogés ne semblent a priori pas prêter de services postaux au sens de l'article 131, 1°, de la Loi Postale.

7.2.2. Services de courrier

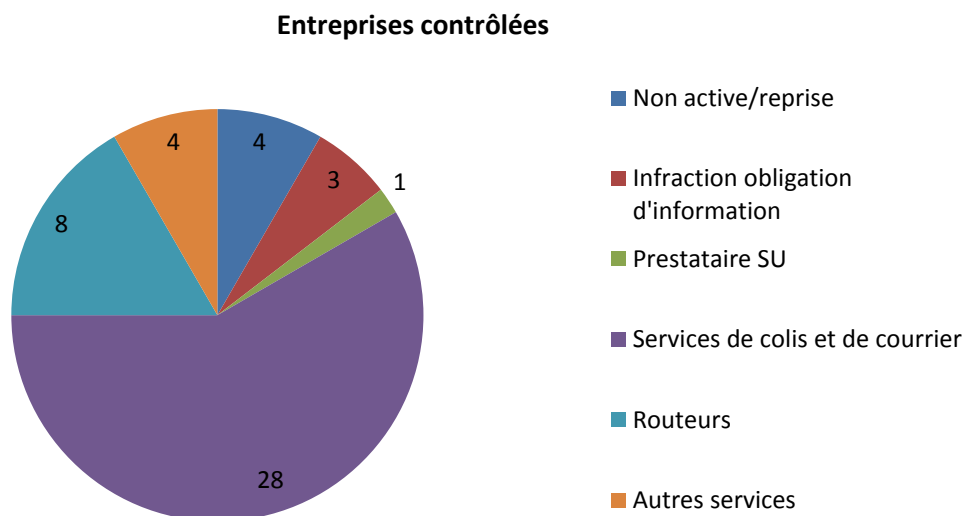
Outre les huit routeurs précités, sept entreprises de courrier ont considéré initialement à tort qu'elles ne fournissaient pas de services postaux et ont par conséquent estimé ne pas devoir compléter le formulaire de contrôle.

Ces cas ont été examinés par l'IBPT sur une base individuelle. Les services de courrier sont effectivement également considérés comme des services postaux, mais alors comme un service postal non universel²³. Le même constat peut notamment être déduit de l'arrêt de la Cour européenne de Justice du 13 octobre 2011 concernant l'affaire C-148/10 DHL International contre l'IBPT. Dans cette affaire, DHL International a contesté qu'elle relevait de la compétence du Service de médiation pour le secteur postal et qu'elle était donc tenue de payer une cotisation pour le financement de ce service. La Cour d'appel a demandé à la Cour européenne de justice si l'organisation et le financement du Service de médiation étaient contraires à la législation européenne. La Cour a répondu par la négative, confirmant ainsi implicitement que les prestataires de services express doivent effectivement être qualifiés de prestataires postaux. Confrontées à cette jurisprudence, les entreprises concernées ont tout de même complété le formulaire de contrôle (voir plus loin point 7.3).

²²Le Considérant 17 de la Directive 2008/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté stipule qu'un service limité à l'acheminement ne devrait pas être considéré comme relevant des services postaux.

²³ Cf lexique (chapitre 8) quant à la notion de « service postal universel »

7.3. Aperçu des entreprises contactées



Source: IBPT

7.4. Respect des conditions légales

7.4.1. Préambule

En date du 15 février 2012, l'IBPT disposait de vingt-neuf formulaires complétés par le prestataire du service universel et vingt-huit services de courrier et de colis. Après analyse de ces vingt-neuf réponses, les constatations suivantes peuvent être faites.

7.4.2. Traitement des plaintes

7.4.2.1. Les obligations

Les obligations en matière de traitement des plaintes peuvent être différenciées en quatre catégories.

Tout d'abord, la Loi Postale oblige les prestataires postaux à mettre 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 dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés.

Le site Internet et les contrats commerciaux doivent faire apparaître la possibilité de recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal.

De plus, tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, relations clients et services d'information, doivent être informés de ces

possibilités de recours afin de pouvoir communiquer, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal.

Enfin, il convient de désigner une personne valablement habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de médiation pour le secteur postal.

Outre ces obligations générales qui incombent à tous les opérateurs postaux, le prestataire du service universel est soumis à des conditions légales strictes pour ce qui concerne le traitement des plaintes. Ainsi, des informations concernant la procédure de plainte doivent pouvoir être communiquées oralement et des brochures doivent être disponibles dans tous les bureaux concernant le régime de responsabilité et la procédure de plainte.²⁴

7.4.2.2. Les constatations en matière de respect

La manière dont les prestataires postaux remplissent cette obligation diffère fortement.

A cet égard, l'on peut faire une distinction entre les services de colis et de courrier connus, de taille moyenne à grande, et les plus petites et micro-entreprises, qui fournissent des services de colis et de courrier et le prestataire désigné du service universel.

Les huit sociétés de colis et de courrier connues, de taille moyenne à grande, qui ont été interrogées disposent d'un service clientèle qui traite les plaintes. Les plaintes peuvent être introduites par téléphone, par e-mail ou par écrit. Parfois, un formulaire de plainte spécifique est déjà disponible sur le site de l'opérateur. Les délais dans lesquels les plaintes doivent être introduites diffèrent fortement selon l'opérateur et selon le type de préjudice: ainsi, une plainte pour dommage visible doit être introduite chez deux prestataires directement à la livraison, chez un autre opérateur, chaque préjudice doit être signalé – quelle que soit la nature – dans les trente jours après que l'envoi ait été accepté par l'opérateur.

Parmi les sociétés de colis et de courrier connues, de taille moyenne à grande interrogées, trois ont déjà adapté les conditions générales qui contiennent dès lors déjà les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal et ont publié cette version sur leur site Internet. Cinq entreprises se sont engagées à le faire.

Le respect de cet engagement sera suivi par l'IBPT.

Généralement, la formation du personnel concernant les compétences du Service de médiation pour le secteur postal se fait par des notes internes. Les huit entreprises ont toutes désigné une personne compétente pour les contacts avec le Service de médiation pour le secteur postal.

Il ressort des vingt formulaires de contrôle envoyés à temps par les petites et micro-entreprises fournissant des services de colis et de courrier que la majorité de ces plus petits acteurs ne voient pas l'utilité d'une procédure de plaintes détaillée: il est souligné que les préjudices sont rares ou inexistantes, après appel téléphonique, l'envoi est immédiatement levé chez l'expéditeur et remis directement au destinataire - sans entreposage ou transbordement. Cinq entreprises omettent également d'indiquer de quelle manière la procédure de plaintes interne est organisée exactement et ne mettent aucune condition générale ou conditions de transport à disposition permettant de l'inférer.

Ces entreprises feront l'objet d'une enquête plus approfondie par l'IBPT.

²⁴ Article 144bis de la Loi Postale.

Dix entreprises travaillent de manière peu formalisée, les plaintes pouvant être introduites soit par contact téléphonique avec le gérant ou son mandataire ou par mail. Une entreprise de ce segment dispose d'un formulaire de plaintes sur le site Internet, une entreprise exige expressément un courrier recommandé pour introduire une plainte. Trois entreprises déclarent intervenir uniquement en qualité de sous-traitant et renvoient en cas de plaintes directement au donneur d'ordre.

Bien que la Loi Postale oblige les prestataires postaux à indiquer les possibilités de recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal dans les contrats commerciaux, aucune entreprise plus petite active dans ce segment ne le fait. Diverses entreprises indiquent qu'elles ne travaillent pas avec des contrats, les envois sont levés après appel téléphonique et distribués directement. Ce qui implique toutefois un engagement.

L'IBPT examinera individuellement avec les entreprises concernées dans quelle mesure ces informations peuvent par exemple être mentionnées sur la lettre de voiture lorsqu'aucun accord écrit n'est disponible.

Les entreprises concernées n'indiquent pas non plus les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal sur leur site Internet.

L'IBPT attirera une nouvelle fois l'attention des entreprises qui disposent d'un site Internet sur cette obligation. S'il n'est pas remédié à l'infraction, l'IBPT lancera une procédure de mise en demeure.

L'information au personnel concernant la possibilité de recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal est peu organisée. Trois prestataires de services postaux ont renvoyé en tant que sous-traitant à leur mandant (pas de contrats propres). Neuf entreprises n'ont pas répondu à la question ou ont esquivé celle-ci (les intéressés soulignent par exemple qu'il s'agit d'une petite entreprise ou demande l'assistance à l'IBPT à cet effet).

L'IBPT continuera de suivre ces entreprises.

Six entreprises n'ont pas rempli les coordonnées de la personne de contact pour le Service de médiation pour le secteur postal. Parmi celles-ci, trois déclaraient travailler exclusivement en sous-traitance et renvoyaient au donneur d'ordre, il sera demandé aux autres entreprises de désigner une personne compétente.

S'il n'est pas donné suite à cette demande, l'IBPT procèdera au lancement de la procédure de mise en demeure.

Dans le respect de cette obligation, le prestataire du service universel a développé un service de plaintes où chaque plainte est introduite de manière identique dans le système et se voit attribuer un numéro de suivi. La plainte peut être introduite par téléphone, auprès du Service clientèle, par le biais d'un courrier ordinaire, non affranchi, adressé à bpost ou via le site Internet. Un délai de prescription d'un an pour l'introduction d'une plainte, à compter du jour de la réception de l'envoi contesté, est d'application. Une attention est également accordée à la formation du personnel en la matière, notamment via des applications sur l'intranet de bpost et des documents de formation internes. Les conditions générales disponibles sur Internet attirent l'attention sur la compétence du Service de médiation pour le secteur postal. Une personne a en outre été désignée compétente pour les contacts avec le Service de médiation pour le secteur postal.

7.4.3. Identification

7.4.3.1. Les obligations

La Loi Postale exige de rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et de 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.

Le signe distinctif qui doit être apposé sur les envois par les prestataires postaux n'est pas défini plus avant sur le plan légal. 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 et le numéro de licence mais cette disposition porte exclusivement sur le signe distinctif apposé par les titulaires d'une licence.

7.4.3.2. Les constatations en matière de respect

A cet égard, une distinction peut être faite entre l'identification des envois d'une part et l'identification des distributeurs d'autre part.

En ce qui concerne les envois:

Le prestataire désigné du service universel utilise différents moyens d'identification: timbres postaux, machines à affranchir, collect & stamp...

L'apposition d'un signe distinctif sur l'envoi même est considérée comme problématique par plusieurs entreprises de courrier express et de colis. Un envoi constitué d'une maquette qui est envoyé par l'expéditeur – l'architecte – à son client est cité en exemple. Apposer un cachet sur la maquette même n'est pas souhaitable.

Il ressort des réponses de huit des vingt-sept formulaires que l'identification des envois se fait uniquement sur la base d'une note de livraison/lettre de voiture qui accompagne les envois durant le trajet.

Neuf entreprises ont opté pour l'apposition d'un logo/label ou un cachet contenant par exemple un nom et une adresse.

Trois entreprises prévoient les deux possibilités.

Trois entreprises ont déclaré travailler uniquement en sous-traitance et ont renvoyé au donneur d'ordre et doivent selon elles suivre les consignes du mandant.

Six acteurs n'ont pas fourni d'explications ou ont fourni une explication insuffisante (logo sur la facture?).

Le respect de l'exigence d'identification par ces entreprises sera examiné plus avant par l'IBPT. Le cas échéant, cela entraînera la constatation d'une infraction conformément à l'article 21 de la Loi Statut.

En ce qui concerne les distributeurs:

Les distributeurs du prestataire du service universel portent le logo du prestataire sur leurs vêtements. Celui-ci figure également sur les véhicules et sacs postaux.

D'autres prestataires utilisent des méthodes diverses.

Quatorze services express et de colis utilisent des logos sur toutes sortes de vêtements d'entreprise, éventuellement complétés par le logo sur le véhicule et un badge. Une entreprise mentionne uniquement un badge.

Deux entreprises renvoient uniquement au bordereau qui accompagne l'envoi. Deux entreprises renvoient uniquement au véhicule et au logo du prestataire qui y est apposé. Trois entreprises ont déclaré être actives comme sous-traitant et être tenues aux directives du donneur d'ordre en la matière.

Un acteur a déclaré en revanche ne pouvoir imposer de conditions en matière d'identification par crainte de créer des problèmes en matière de fausse indépendance. L'IBPT examinera cette question plus avant, et plus particulièrement la manière dont les sous-traitants remplissent cette obligation.

Six entreprises ne répondent pas à la question, elles seront interrogées par l'IBPT, ce qui pourrait donner lieu au lancement d'une procédure de mise en demeure.

7.4.4. Exigences essentielles

7.4.4.1. Les obligations

La Loi Postale stipule que les prestataires de services postaux doivent s'engager à respecter et à faire respecter les exigences essentielles par les 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.

La majorité des obligations liées aux exigences essentielles ne relèvent pas de la compétence de l'IBPT. Le contrôle des prestataires postaux s'est dès lors limité aux exigences essentielles qui ont été concrétisées dans la législation postale, à savoir:

1. la confidentialité des envois de correspondance;
2. la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses.

L'arrêté royal du 27 avril 2007 portant réglementation du service postal fixe à l'article 66 des règles spécifiques pour les envois non distribuables traités par le prestataire du service universel. Celui-ci est habilité à ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables.

Ceux-ci sont détruits à l'expiration d'un délai de trois mois lorsqu'il s'agit de courrier ordinaire et de six mois pour les envois recommandés et les envois à valeur déclarée.²⁵

L'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit des dispositions similaires à l'article 35, 6° concernant les envois non distribuables pour les opérateurs qui fournissent des services postaux universels, tels que définis dans l'AR du 27 avril 2007.²⁶

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, tels que des services de courrier.

7.4.4.2. Les constatations en matière de respect

En ce qui concerne la confidentialité des envois de correspondance

bpost a transposé cela dans un ordre de service interne décrivant en détail la procédure pour les envois non distribuables. Ainsi, les envois non distribuables sont toujours ouverts en présence d'un témoin et pour ce qui concerne la suite du traitement des envois, une distinction est faite entre les envois sur lesquels figure l'adresse de l'expéditeur ou l'adresse correcte du destinataire et les envois pour lesquels ce n'est pas le cas. Les distributeurs et trieurs de bpost sont en outre obligés de signer une déclaration qui attire leur attention sur les implications de la violation notamment du secret des lettres.

Dix-huit des entreprises de courrier express et de colis qui ont complété le formulaire de réponse dans les délais, ont déclaré que, après contact explicite ou non avec l'expéditeur permettant de décider d'envoyer le courrier à une adresse alternative, le courrier est renvoyé à l'expéditeur. La plupart soulignent qu'ils ne rencontrent pas de problèmes d'envois non

²⁵ Arrêté royal du 27 avril 07 portant réglementation du service postal, art. 66: «§1er. Les envois postaux qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire sont renvoyés à l'expéditeur, sauf convention contraire entre La Poste et l'expéditeur. Les envois postaux qui n'ont pu être délivrés ni au destinataire ni à l'expéditeur, sont considérés comme non distribuables.

La Poste est habilitée à ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables.

En ce qui concerne les envois postaux internationaux entrants, le renvoi des envois postaux qui n'ont pas pu être délivrés au destinataire n'est pas obligatoire à moins que l'expéditeur n'ait demandé expressément le renvoi par une mention sur l'enveloppe dans l'une des langues nationales ou en anglais. Toutefois, s'il s'agit d'échecs répétés de remise des envois ou d'envois en grandes quantités, La Poste tâche de renvoyer les envois à l'expéditeur ou de l'informer de manière appropriée. Les envois recommandés et les livres doivent toujours être renvoyés.

§3. *Les envois postaux non distribuables sont détruits à l'expiration d'un délai courant du jour de leur dépôt à la Poste et fixé respectivement à: trois mois lorsqu'il s'agit de courrier ordinaire; six mois pour les envois recommandés et les envois à valeur déclarée. 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 La Poste 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. »*

²⁶ Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, art. 35:

« Les prestataires de services non réservés compris dans le service universel veillent à ce que: (...) 6° soit assuré un service des envois non distribuables. Les envois postaux qui n'ont pu être remis au destinataire sont renvoyés à l'expéditeur. Les envois postaux qui n'ont pu être remis au destinataire ni restitués à l'expéditeur sont considérés comme non distribuables. Le prestataire de services non réservés compris dans le service universel est autorisé à ouvrir immédiatement les envois postaux non distribuables. Les envois postaux non distribuables sont détruits à l'expiration d'un délai prenant cours le jour du dépôt auprès du prestataire de services non réservés compris dans le service universel et fixé respectivement: à trois mois s'il s'agit d'envois postaux ne contenant ni objet ni document de valeur; un an s'il s'agit d'envois postaux contenant des objets et documents de valeur. A l'expiration de ce délai, les objets et documents de valeur sont acquis au Trésor.

Toutefois, les envois postaux exclus du transport et considérés comme envois non distribuables sont détruits immédiatement s'ils représentent un danger pour les personnes ou les biens. Le prestataire de services postaux non réservés compris dans le service universel fait détruire les envois dangereux. Les frais de destruction sont à sa charge. Le prestataire du service postal universel non réservé est tenu de conserver les envois postaux jusqu'à l'expiration du délai de garde même si sa licence s'est éteinte avant l'expiration du délai.

En cas de retrait d'une licence avant l'expiration du délai de garde, le prestataire du service postal universel non réservé transmet immédiatement à l'Institut les envois postaux qui les conserve jusqu'à l'expiration du délai. Les frais de gardiennage sont à la charge du prestataire du service universel non réservé à qui la licence a été retirée. »

distribuables: l'expéditeur est toujours connu (identité sur la lettre de voiture), ce qui leur permet de lui demander des instructions ou de lui renvoyer l'envoi. Huit des dix-huit prestataires précités ont mis à la disposition de l'IBPT des conditions générales détaillées dans lesquelles la procédure pour les envois non distribuables a été décrite.

La mise en œuvre concrète diffère fortement: certaines entreprises prévoient un délai dans lequel l'entreprise peut disposer du bien si l'expéditeur omet de donner des instructions. Ce délai varie de cinq à trente jours. Certaines entreprises stipulent également expressément qu'elles peuvent ensuite procéder à la vente du contenu du paquet.

Trois prestataires postaux ont déclaré être actifs comme sous-traitant et ont renvoyé à la procédure du donneur d'ordre. Sept entreprises ont omis de répondre à la question ou étaient à côté de la question.

L'IBPT examinera plus avant le service de ces opérateurs en la matière.

En ce qui concerne le transport de matières dangereuses

Le prestataire du service universel n'accepte pas de matières dangereuses. Sur la base de la législation existante, une liste a été établie reprenant les marchandises/matières qui sont exclues de transport. Cette liste figure sous les informations relatives aux produits sur le site et fait partie de conditions générales. Le prestataire du service universel a en outre créé une section sécurité (Security Line) à laquelle il convient de signaler la découverte d'envois suspects ou d'envois pouvant contenir des matières dangereuses.

En ce qui concerne les autres prestataires postaux qui ont répondu dans les délais aux questions de l'IBPT, seize prestataires ont déclaré ne pas transporter de matières dangereuses. Parmi celles-ci, cinq l'ont mentionné dans les conditions générales ou conditions de livraison disponibles. Cinq entreprises ont indiqué qu'elles étaient en mesure de distribuer des marchandises dangereuses.

Les entreprises concernées imposent à cet effet des responsabilités spécifiques à l'expéditeur dans les conditions générales: l'expéditeur doit être connu et avoir reçu l'approbation de confier des marchandises dangereuses pour distribution à l'opérateur, l'expéditeur doit indiquer que l'envoi est « acceptable » selon l'IATA, l'ICAO et l'ADR ou d'autres organismes pertinents et il doit satisfaire à certaines exigences d'emballage. Deux opérateurs ont indiqué expressément qu'ils formaient du personnel pour pouvoir manipuler ce type de colis et disposer d'une ligne de traitement spécifique. Une entreprise renvoie également à un responsable ADR interne.

Trois opérateurs ont renvoyé à la procédure du mandant pour lequel ils travaillent. Quatre entreprises ont omis de répondre à la question.

L'IBPT interrogera les entreprises concernées à ce sujet.

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

7.4.5.1. l'Obligation

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

7.4.5.2. Les constatations en matière de respect

Le prestataire du service universel mentionne cette interdiction à divers endroits, notamment dans les conditions générales. La réglementation interne contient également des instructions détaillées à ce sujet.

Il ressort de l'analyse de vingt-sept réponses restantes que quatre entreprises n'ont pas fourni de réponse ou étaient à côté de la question.

Elles seront interrogées par l'IBPT.

Vingt-et-une entreprises ont déclaré ne pas distribuer d'envois de ce type.

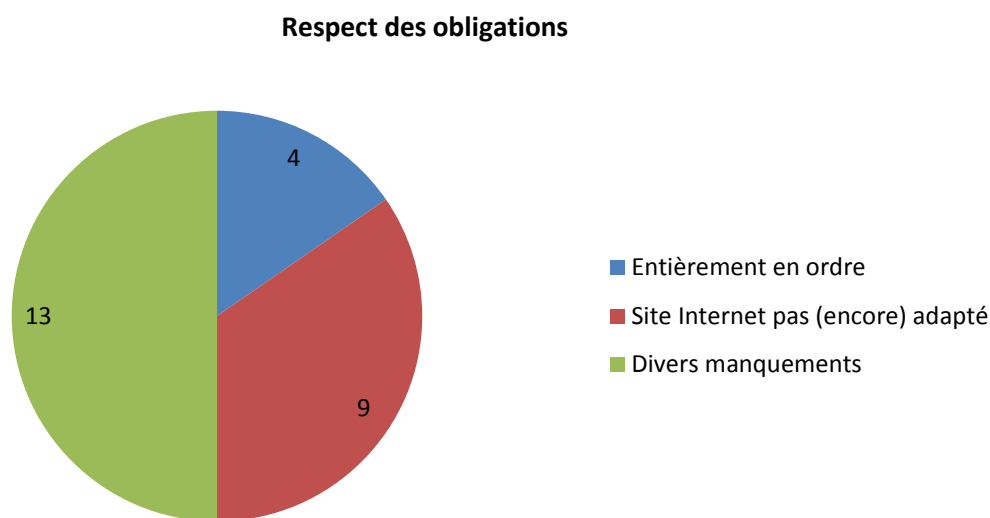
Parmi celles-ci, six ont également renvoyé aux conditions générales à ce sujet: dans certains cas, elles déclarent que le client doit garantir que la nature des envois répond à la législation nationale ou que ce type d'envois est repris dans la liste d'envois non acceptés pour le transport.

Quatre entreprises attirent également l'attention sur le fait que les marchandises doivent être emballées de telle manière que le problème ne se pose pas.

Trois opérateurs ont déclaré être tenus aux directives du mandant pour lesquels ils sont actifs en tant que sous-traitants.

7.5. Conclusion

Les trois prestataires postaux contrôlés qui sont exclusivement actifs comme sous-traitants dans le secteur postal ont pour mandant une entreprise qui faisait également partie de l'échantillon de contrôle. Les trois entreprises n'ont pas été reprises dans le présent aperçu, le respect des obligations par les mandants en question a été vérifié.



Source: IBPT

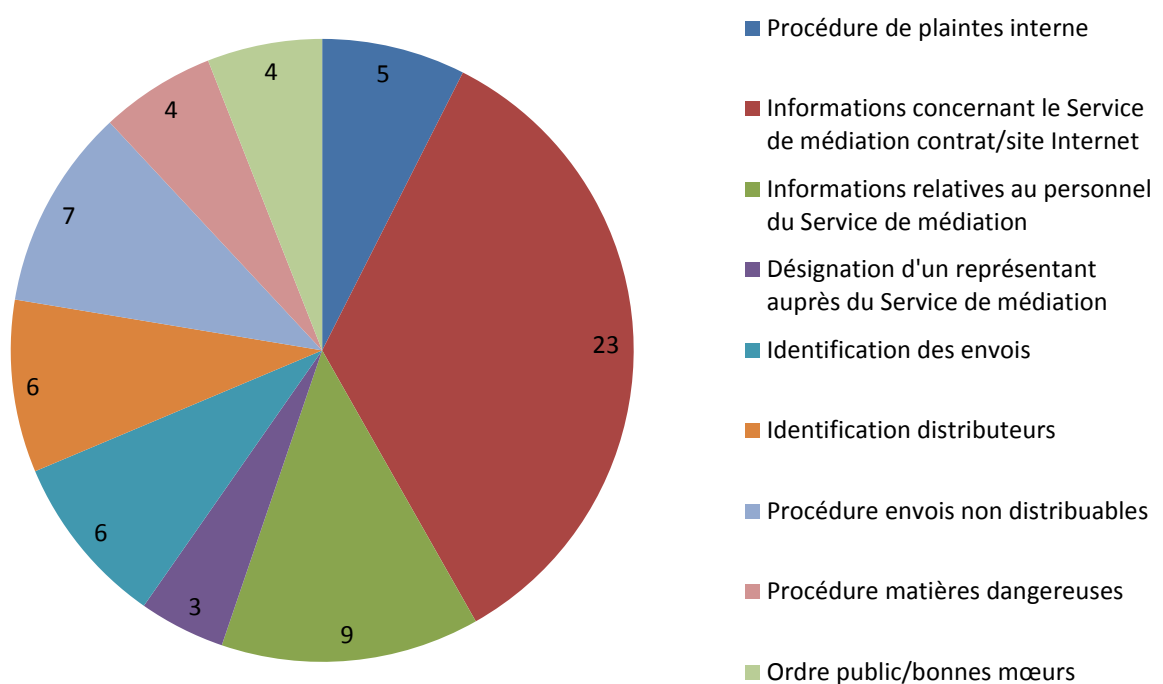
Treize des prestataires postaux repris dans l'aperçu ont rencontré les obligations contenues à l'article 148bis, § 1er à 3 de la Loi Postale, étant entendu qu'au moment de la clôture de cette première opération de contrôle, à savoir le 15 février 2012, seules quatre des treize entreprises précitées ont effectivement déjà adapté le site Internet en mentionnant les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal.

L'adaptation du site Internet est suivie par l'IBPT.

A noter que les mandants précités font partie des treize prestataires postaux précités.

Treize entreprises n'ont pas respecté ou pas respecté suffisamment diverses obligations de l'article 148bis de la Loi Postale.

Aperçu général des infractions



Source: IBPT

L'IBPT attirera l'attention des entreprises concernées sur leurs obligations légales.

Les entreprises qui ne se mettent ensuite pas en règle peuvent faire l'objet d'une procédure de mise en demeure formelle conformément à l'article 21 de la Loi Statut.

Dans un prochain rapport de contrôle, un compte rendu sera rédigé concernant les procédures de mise en demeure qui seront lancées suite à cette opération de contrôle, soit pour ne pas avoir fourni à temps les informations demandées à l'IBPT, soit pour non-respect des obligations légales énumérées ci-après.

L'IBPT constate que la plupart des problèmes se posent pour les plus petites et micro-entreprises qui fournissent des services de colis et de courrier express.

Il y a tout d'abord le problème de l'identification de ces entreprises: il manque un point de contact central; des points de référence tels que les Pages d'Or et les codes Nace ne semblent pas fiables.

Une fois identifiés, beaucoup de petits acteurs semblent penser à tort qu'ils ne prestent pas de services postaux. Ils considèrent leur activité comme du « transport » et estiment que les dispositions légales en question ne s'appliquent pas à leur fonctionnement:

- Ils ne travaillent pas sur la base de contrats écrits ce qui rend difficilement applicable l'obligation d'inscrire les coordonnées du Service de médiation sur les contrats commerciaux. L'IBPT plaide pour une obligation plus facilement applicable sur un plan pratique, comme de reprendre par exemple ces informations dans les conditions de livraison ou sur le bordereau;
- L'apposition d'un signe distinctif sur l'envoi même pose problème. Ce problème est toutefois généralement résolu en travaillant avec un bordereau qui porte ce signe distinctif;
- Une procédure détaillée en matière de traitement des plaintes et des envois non distribuables n'a pas beaucoup de sens selon ces plus petites et micro-entreprises: les envois ne sont pas entreposés ou manipulés pendant le trajet mais sont distribués immédiatement après la levée, ce qui fait qu'il n'y a quasi jamais de plaintes pour perte ou distribution tardive. L'expéditeur des envois est en outre toujours connu. En cas de problèmes, celui-ci est contacté immédiatement. Les procédures internes se limitent par conséquent généralement pour les plus petites entreprises à des contacts entre l'expéditeur et le gérant.

Les entreprises plus grandes ne posent en général pas de problèmes à l'exception de la publication des données du Service de médiation pour le secteur postal, ce qui est suivi par l'IBPT. Il semble toutefois y avoir une grande différence parmi ces acteurs dans la manière de répondre aux conditions légales.

ANNEXE : LEXIQUE

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.
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
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).
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
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.
distribution	le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.
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.
utilisateur	toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire
IATA	de organisatie waarbij de luchtvaartmaatschappijen en gediplomeerde luchtvrachtovervoerders zijn aangesloten International Air Transport Association, l'association à laquelle sont affiliées les compagnies aériennes et les sociétés de services de fret aérien. Cette législation règle le transport des matières dangereuses par air.
ICAO	De International Civil Aviation Organisation; de technische instructies van deze organisatie is van toepassing op L'IATA incorpore ces règles dans les IATA Dangerous Goods Regulations
Titulaire d'une licence postale individuelle	postale aanbieder die een dienst van brievenpost binnen het toepassingsgebied van de universele dienst aanbiedt en hiervoor een vergunning dient aan te vragen Prestataire postal qui fournit un service d'envois de correspondance relevant du service universel et doit demander une licence à cet effet.
NACE	Nomenclature générale des Activités économiques dans les Communautés européennes ou la « Nomenclature des activités européennes ». Le NACE est la liste européenne officielle des descriptions d'activités. Le NACE est utilisé par l'ONSS et les guichets d'entreprise pour classer les entreprises par secteur. Le NACE se compose d'un numéro (le code NACE) et d'une description. Pour les services postaux, il s'agit de: <ul style="list-style-type: none"> - 53 100: services postaux dans le cadre des obligations de service universel - 53 200: autres postes et courriers
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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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 de médiation pour le service public fédéral indépendant	compétent pour les

secteur postal	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
services postaux	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.
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.
activités de routage	les activités de routage sont exécutées 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.
service postal universel	le service postal universel comprend les prestations suivantes: <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. Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.
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 la décision de l'IBPT.