

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

**I B P T**

---

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 26 NOVEMBRE 2019 CONCERNANT  
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT AU COURS DE L'ANNÉE  
2018 DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE,  
DU COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE,  
DES ENVOIS RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS,  
DES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR ET  
DU COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE  
ENTRANT PRIORITAIRE**

**version non confidentielle**

# TABLE DES MATIÈRES

## Contenu

1	Objet .....	3
2	Base légale.....	3
2.1.	LOI DU 26 JANVIER 2018 RELATIVE AUX SERVICES POSTAUX.....	3
2.2.	ARRÊTÉ ROYAL DU 11 JANVIER 2006 METTANT EN APPLICATION LE TITRE IV .....	3
2.3.	ARRÊTÉ ROYAL DU 11 JANVIER 2006 CONCERNANT LES MESURES CORRECTRICES.....	4
2.4.	CINQUIÈME CONTRAT DE GESTION.....	4
2.5.	SYNTHÈSE DES EXIGENCES DE QUALITÉ .....	6
3	Grève .....	6
4	Rétroactes .....	7
5	Contrôle des délais d'acheminement.....	7
5.1.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE.....	8
5.2.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE .....	9
5.3.	LES ENVOIS RECOMMANDÉS ÉGRENÉS INTÉRIEURS.....	10
5.4.	LES COLIS ÉGRENÉS EN SERVICE INTÉRIEUR.....	11
5.5.	LE COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE.....	13
6	Constations de l'IBPT.....	14
7	Mesure correctrice d'investissement dans des projets d'amélioration de la qualité .....	15
7.1.	ÉVALUATION DE LA MESURE CORRECTRICE IMPOSÉE DANS LE CADRE DE LA DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 15 MARS 2018 CONCERNANT LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2016 .....	15
7.2.	MESURE CORRECTRICE.....	16
8	Décision.....	17
9	Voies de recours .....	18
	Annexe : événements de force majeure.....	19

## 1 Objet

1. La présente décision a pour objet le contrôle des délais d'acheminement, au cours de l'année 2018, des envois suivants relevant du service postal universel distribués par bpost, le prestataire désigné du service postal universel :
  - le courrier égrené intérieur prioritaire ;
  - les envois recommandés égrenés intérieurs ;
  - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire ;
  - le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
  - les colis égrenés en service intérieur.

## 2 Base légale

### 2.1. Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

2. L'article 13, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après « la loi du 26 janvier 2018 ») prévoit que les normes de qualité visant le prestataire désigné du service postal universel sont déterminées, après avis de l'Institut, par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres. Conformément à l'article 13, § 1<sup>er</sup>, ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières. L'article 13, § 1<sup>er</sup>, dispose également que le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an par l'IBPT<sup>1</sup>.
3. L'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 prévoit que le Roi prend, après avis de l'IBPT, les mesures correctrices nécessaires en cas de non-respect de ces normes de qualité.

### 2.2. Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV

4. En application de l'article 34, 2<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par les arrêtés royaux du 19 avril 2014 et du 18 septembre 2017 (ci-après l'« AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV »), le prestataire désigné du service universel veille à ce qu'un maximum d'envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide soit distribué le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau de poste ou de leur enlèvement sur place :
  - au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire est distribué dans un délai de J+1 et au moins 97 % dans un délai de J+2, mesuré selon la méthode CEN EN 13850<sup>23</sup> (article 34, 2<sup>o</sup>, a) ;

---

<sup>1</sup> L'article 13, § 1<sup>er</sup>, prévoit en outre que le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les renseignements à fournir par le prestataire désigné du service universel afin de permettre le contrôle des normes de qualité.

<sup>2</sup> CEN EN 13850:2012 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ».

<sup>3</sup> En vertu de l'article 34, 2<sup>o</sup>, a), le courrier affranchi à l'aide d'un timbre de Noël mis sur le marché par le prestataire du service universel désigné pendant la période de Noël est exclu des objectifs et des mesures qui y sont liées. un délai d'acheminement de J+1 est remplacé par un délai de J+3 pendant les 14 derniers jours du mois de décembre et les 7 premiers jours du mois de janvier de l'année suivante. Le prestataire

- pour les envois internationaux prioritaires entrants, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois prioritaires domestiques dès leur arrivée au bureau d'échange en Belgique (article 34, 2°, b).
5. L'article 36, § 1<sup>er</sup>, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV détermine les renseignements que le prestataire désigné du service universel doit fournir chaque année à l'IBPT afin de permettre le contrôle du respect de ces normes.

### 2.3. Arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices<sup>4</sup>

6. L'article 8 de l'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices prévoit que l'IBPT entend le prestataire désigné du service universel en cas de non-respect des normes fixées à l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.
7. L'article 9 dispose qu'en cas de non-respect des normes de qualité relatives aux délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire prévues à l'article 34, 2°, a), l'IBPT peut imposer au prestataire désigné du service universel une obligation d'investir dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité<sup>5</sup>.

### 2.4. Cinquième contrat de gestion

8. Conformément à l'article 5 du cinquième contrat de gestion<sup>6</sup>, bpost s'engage à respecter les délais d'acheminement indiqués ci-dessous pour les envois suivants :
- courrier égrené intérieur prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de J+1 ;
  - envois recommandés égrenés intérieurs jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de J+1 ;
  - courrier égrené entrant prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de J+1 ;
  - courrier égrené intérieur non prioritaire jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de J+2 ;
  - colis égrenés prioritaires en service intérieur : acheminement dans un délai de J+1 ;

---

désigné du service universel peut anticiper de maximum 7 jours cette période de trois semaines. 95 % des envois de correspondance affranchis au moyen d'un timbre de Noël et envoyés pendant la période considérée doivent être distribués dans un délai de J+3.

<sup>4</sup> Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1<sup>er</sup>, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public (ci-après « l'arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices »).

<sup>5</sup> Lorsque l'écart n'excède pas 6 % par rapport à la norme de qualité des envois prioritaires (93 %), une somme d'investissement obligatoire d'un montant de 600 000 EUR peut être imposée pour chaque écart de 1 %, en vertu de l'article 9, § 1<sup>er</sup>, de l'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices. Pour un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé par écart de 1 %.

<sup>6</sup> Cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost (Moniteur belge du 7/06/2013). Les normes relatives aux délais d'acheminement des envois relevant de l'article 5 du cinquième contrat de gestion sont applicables aux envois expédiés en 2018 en vertu de l'article 1.1 du sixième contrat de gestion entre l'État et bpost.

- colis égrenés non prioritaires en service intérieur : acheminement dans un délai de J+2.
9. Le pourcentage d’envois égrenés distribués dans les délais prescrits (en d’autres termes, le pourcentage d’envois égrenés distribués à temps) est mesuré pour chacune des catégories d’envois.
10. Le respect de ces délais est mesuré comme suit (article 5) :
- courrier égrené intérieur prioritaire : application de la norme CEN EN 13850<sup>7</sup>. L’évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l’IBPT ;
  - courrier égrené intérieur non prioritaire : application de la norme CEN EN 14508<sup>8</sup>. L’évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l’IBPT ;
  - courrier égrené transfrontière entrant prioritaire : application de la norme reconnue internationalement CEN EN 13850<sup>9</sup>. Le cinquième contrat de gestion prévoit que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l’IPC (International Post Corporation) ;
  - s’agissant des colis égrenés en service intérieur et des envois recommandés égrenés intérieurs, la méthode de mesure est établie conjointement par l’IBPT et bpost<sup>10</sup>.
11. Les résultats du contrôle du respect des normes de qualité sont publiés chaque année (article 5)<sup>11</sup>.
12. L’article 6 du cinquième contrat de gestion prévoit que bpost doit veiller à ce que le courrier égrené soit distribué dans les délais déterminés à l’article 5 du cinquième contrat de gestion sur la base des objectifs suivants :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans les délais prescrits;
  - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans les délais majorés d'un jour.

---

<sup>7</sup> CEN EN 13850:2012 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d’acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l’IBPT le 21/06/2018).

<sup>8</sup> CEN EN 14508:2003+A1:2007 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l’IBPT le 21/06/2018).

<sup>9</sup> Protocole conclu entre l’IBPT, l’IPC et bpost relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené entrant prioritaire jusqu’à 2 kg (signé par l’IPC le 16 et le 17/01/2007, par bpost le 8/02/2007 et par l’IBPT). Protocole conclu entre l’IBPT, l’IPC et bpost relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené entrant prioritaire jusqu’à 2 kg (signé par bpost le 15/05/2018, par l’IPC le 18/06/2018 et par l’IBPT le 21/06/2018).

<sup>10</sup> Protocole convenu entre l’IBPT et bpost relatif à la mesure de la qualité des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par l’IBPT le 6/11/2006 et par bpost le 30/11/2006). Protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur (signé par bpost le 15/05/2018 et par l’IBPT le 21/06/2018).

<sup>11</sup> Les résultats sont publiés annuellement sur le site Internet de l’IBPT.

13. Bien que les objectifs de qualité repris dans le cinquième contrat de gestion soient supérieurs à ceux de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, l'article 63 du cinquième contrat de gestion prévoit qu'aucune sanction n'est applicable en cas de non-respect des objectifs de qualité dudit contrat<sup>12</sup>.

## 2.5. Synthèse des exigences de qualité

14. Le tableau ci-dessous synthétise les différentes exigences de qualité relatives à l'acheminement des envois :

Service	AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV	Cinquième contrat de gestion
le courrier égrené intérieur prioritaire	93 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené intérieur non prioritaire	/	95 % dans un délai de J+2 97 % dans un délai de J+3
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
colis égrenés en service intérieur	/	/

## 3 Grève

15. Du 7 au 12 novembre 2018, une grande grève tournante de cinq jours consécutifs a été menée par le personnel de bpost dans de très nombreux départements de l'entreprise (dans les centres de tri, les transports, les centres de distribution, les facteurs et les services logistiques). Cette grève a eu un impact négatif considérable sur la qualité des services<sup>13</sup> fournis par bpost en 2018.

<sup>12</sup> L'article 63 du contrat de gestion prévoit plus exactement que le non-respect des délais de livraison concernant le courrier repris aux articles 5.2 à 5.6 et à l'article 6 est exclu de toute réclamation d'indemnités. Les dispositions du cinquième contrat de gestion relatives à l'obligation de service universel à charge de bpost restent en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018, conformément à l'article 1<sup>er</sup> du sixième contrat de gestion entre l'État et bpost.

<sup>13</sup> Il y a lieu d'entendre par la qualité du ou des services, du courrier, des colis, etc., le pourcentage d'envois distribués dans les délais fixés par la réglementation secondaire ou par le contrat de gestion.

## 4 Rétroactes

16. Les principaux documents suivants ont été transmis par bpost à l'IBPT :
  - la présentation PowerPoint de bpost du 21 janvier 2019 « Mail Service Operations : Quality 2018 provisional results » ;
  - le rapport final de bpost du 31 janvier 2019 concernant le projet d'investissement visant à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire ;
  - la présentation PowerPoint de bpost du 14 mai 2019 « Mail Service Operations : Quality 2018 ».
17. Les résultats de l'année 2018 ont été commentés par bpost lors de deux entretiens avec l'IBPT qui se sont déroulés les 21 janvier 2019 et 14 mai 2019.
18. Le projet de décision a été adopté le 17 septembre 2019. La période de consultation pour bpost s'est tenue du 18 septembre 2019 au 17 octobre 2019. bpost a réagi au projet de décision le 8 octobre 2019.

## 5 Contrôle des délais d'acheminement

19. Conformément au cinquième contrat de gestion ainsi qu'à la législation secondaire, le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon, d'une part, les normes CEN<sup>14</sup> et, d'autre part, les protocoles<sup>15</sup>.
20. Les résultats des mesures des délais d'acheminement présentés infra sont les résultats après correction pour cause d'événements de force majeure. En cas d'événements de force majeure, bpost peut en effet demander la neutralisation de ceux-ci. L'IBPT a évalué les demandes de neutralisation sur la base d'une part de la notion de force majeure telle que définie par le Conseil de l'IBPT<sup>16</sup>, et d'autre part, sur la base du protocole relatif à la mesure de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois recommandés égrenés intérieurs et des colis égrenés en service intérieur. Lorsque l'IBPT estime qu'un événement satisfait tant à la définition de la force majeure qu'au prescrit du protocole, il en approuve la neutralisation.
21. La liste des demandes de neutralisation ainsi que l'évaluation de celles-ci par l'IBPT figurent en annexe. En 2018, dix événements ont été considérés par l'IBPT comme des cas de force majeure.
22. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois suivants sont examinés dans le cadre de la présente décision :

---

<sup>14</sup> Voir les notes de bas de page 7 et 8.

<sup>15</sup> Voir les notes de bas de page 7 à 10.

<sup>16</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire :

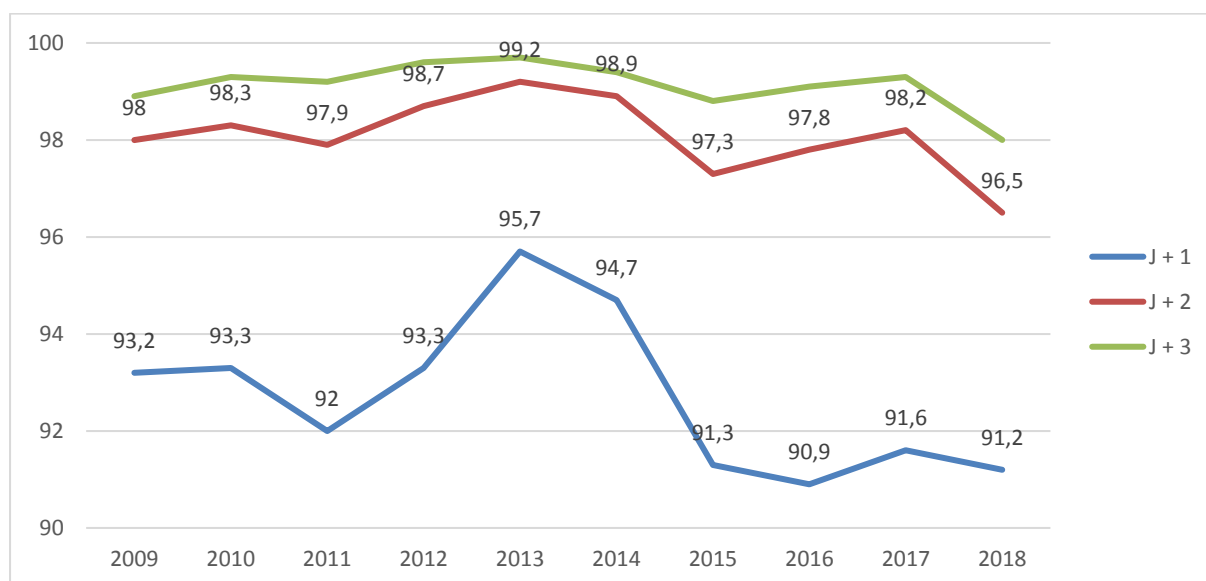
« Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel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

- le courrier égrené intérieur prioritaire ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire ;
- les envois recommandés égrenés intérieurs ;
- les colis égrenés en service intérieur ;
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

### 5.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

23. Le graphique 1 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2009.

Graphique 1 : Délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire de 2009 à 2018



24. Il ressort des résultats de l'étude BELEX<sup>17</sup> illustrés par le graphique 1 que 91,2 %<sup>18</sup> du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 96,5 % de ce courrier est arrivé à destination dans un délai de J+2. Il s'agit du deuxième résultat le plus bas de ces dix dernières années pour les courriers égrenés intérieurs prioritaires. L'impact négatif de la grève évoquée supra au point 15 s'élève selon bpost à environ 2,6 points de pourcentage sur l'année. Selon bpost, sans cette grève, la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire aurait été de 93,8 % en 2018.

25. L'objectif de l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, qui prévoit qu'au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire doit être distribué dans un délai de J+1, aurait donc été atteint par bpost sans la grève en question.

26. [CONFIDENTIEL]

<sup>17</sup> Rapport Spectos relatif à l'année 2018 parvenu à l'IBPT via bpost.

<sup>18</sup> Dans le cadre de la présente décision, les pourcentages et les points de pourcentage sont arrondis à un chiffre après la virgule.



Graphique 2 : Relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en J+1

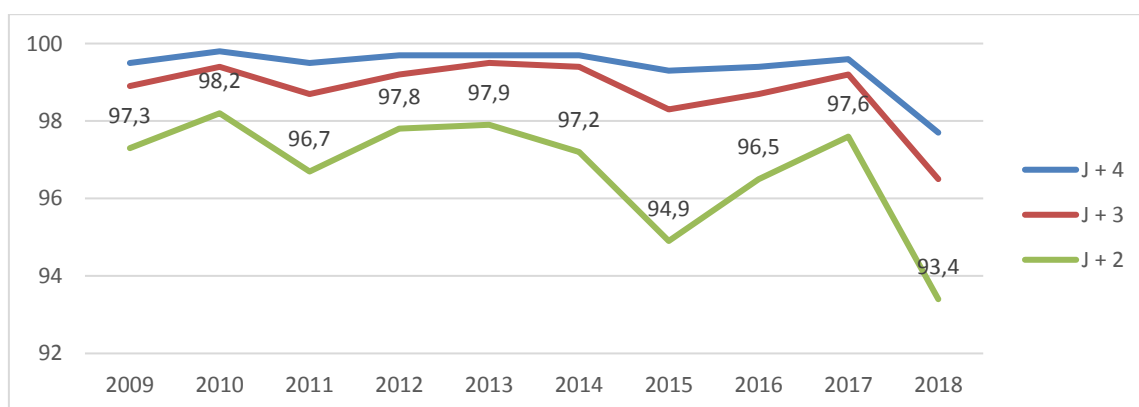
[CONFIDENTIEL]

27. L'article 6 du cinquième contrat de gestion fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené intérieur prioritaire :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+1 ;
  - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2.
28. L'IBPT constate que ces objectifs n'ont pas été atteints. Toutefois, conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est applicable.

## 5.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

29. Le graphique 3 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2009. Ce graphique permet de constater que 93,4 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2 et que 96,5 % de ce courrier est arrivé à destination dans un délai de J+3. Il ressort du graphique que les résultats de bpost en 2018 sont les moins bons de ces dix dernières années. Contrairement à ce qui est prévu pour le courrier égrené intérieur prioritaire, aucun objectif de qualité spécifique n'est fixé par l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.
30. L'impact négatif de la grève<sup>19</sup> s'élève selon bpost à environ 3,1 points de pourcentage sur l'année. Selon bpost, sans cette grève, la qualité du courrier égrené intérieur non prioritaire aurait été de 96,5 % en 2018.

Graphique 3 : Délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire de 2009 à 2018



31. [CONFIDENTIEL]<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Voir point 15.

<sup>20</sup> Voir point 15.

Graphique 4: Relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur non prioritaire acheminé en J+2

[CONFIDENTIEL]

32. L'article 6 du cinquième contrat de gestion fixe les objectifs suivants concernant le courrier égrené intérieur non prioritaire :
  - au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2 ;
  - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+3.
33. L'IBPT constate que ces objectifs auraient été atteints sans la grève de novembre 2018.

### 5.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

34. Contrairement à ce qui est prévu pour les courriers égrenés intérieurs prioritaires et non prioritaires, le respect des délais d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost, conformément au prescrit du protocole<sup>21</sup>. Le contrôle est réalisé au moyen d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres. Ce système de mesure interne de bpost porte le nom de PARI (Parcels & Registered Items).
35. Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant<sup>22</sup>, de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 310 envois recommandés. Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis. Les résultats individuels de ces tests sont comparés aux résultats des mesures réalisées par bpost.
36. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles depuis 2009. Ce graphique permet de constater qu'en 2018 seulement 87,3% des envois recommandés égrenés intérieurs ont été distribués dans un délai de J+1 alors qu'en 2017, 91,8% de ces envois sont arrivés à destination dans un délai de J+1. L'impact négatif de la grève<sup>23</sup> s'élève selon bpost à environ 2,9 points de pourcentage sur l'année. Selon bpost, sans cette grève, la qualité des envois recommandés égrenés intérieurs aurait été de 90,2 % en 2018. L'IBPT constate cependant que, même corrigée, la qualité est de 90,2 %, ce qui représente une diminution de la qualité par rapport à 2017.

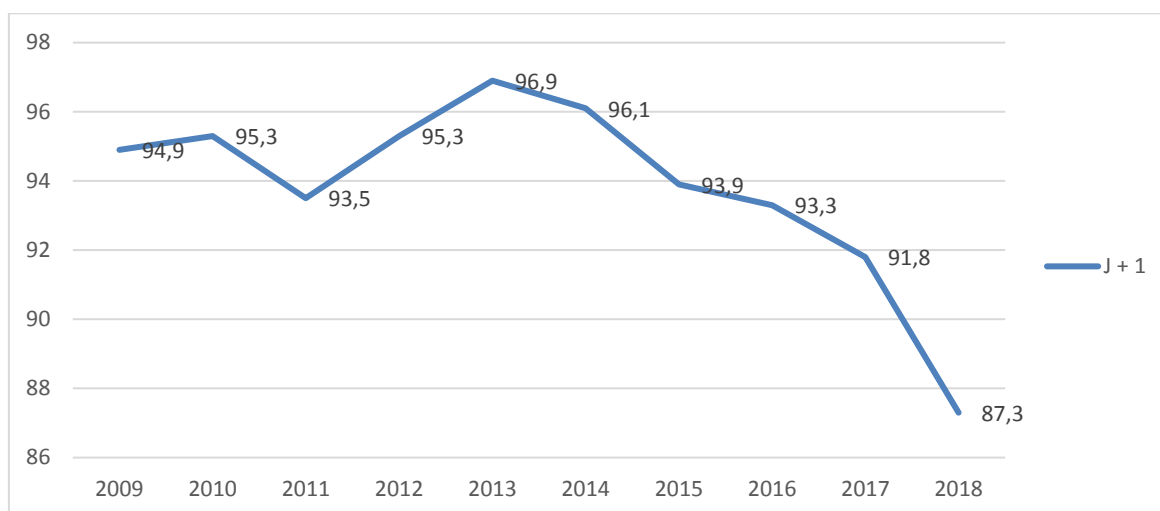
---

<sup>21</sup> Voir la note de bas de page 10.

<sup>22</sup> bpost a chargé le bureau d'études Spectos.

<sup>23</sup> Voir point 15.

Graphique 5 : Pourcentages d’envois recommandés égrenés intérieurs acheminés dans un délai de J+1



37. En comparant les résultats du système de mesure interne PARI aux résultats du système de mesure externe PARI bis pour l’année 2018, l’IBPT a constaté que le résultat de PARI était inférieur au résultat de PARI bis (87,3 % et 89 % respectivement). Les résultats du système de contrôle externe sont donc meilleurs que ceux du système de mesure interne de bpost.
38. Il ressort du graphique 6, qui affiche par mois les pourcentages des envois recommandés égrenés intérieurs distribués dans un délai de J+1 en 2018, que le niveau de qualité requis (93% des envois distribués en J+1) n’a été atteint par bpost qu’en février. Les envois recommandés égrenés intérieurs sont en effet considérés comme des envois égrenés intérieurs prioritaires auxquels sont ajoutés des frais de recommandation.
39. [CONFIDENTIEL]

Graphique 6 : Relevés mensuels des pourcentages d’envois recommandés égrenés intérieurs distribués dans un délai de J+1  
[CONFIDENTIEL]

40. L’article 6 du cinquième contrat de gestion fixe les objectifs suivants concernant les envois recommandés égrenés intérieurs:
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+1 ;
  - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2.
41. L’IBPT constate que le premier objectif n’a pas été atteint. Cependant, conformément à l’article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n’est applicable.

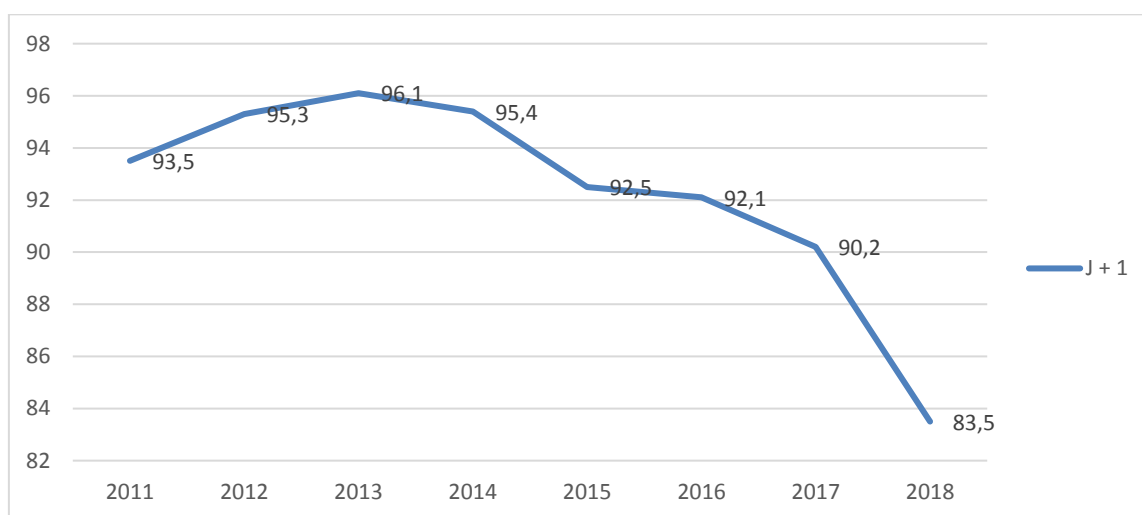
#### 5.4. Les colis égrenés en service intérieur

42. Les délais d’acheminement des colis égrenés en service intérieur sont mesurés par bpost selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l’IBPT<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Voir la note de bas de page 10.

43. La méthode de mesure utilise les données du système de code-barres de bpost lequel s'appuie sur les données internes disponibles dans le cadre du système de suivi « Track&Trace » pour les colis postaux<sup>25</sup>.
44. Le graphique 7 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2011. Il ressort du graphique 7 qu'en 2018 seulement 83,5% des colis égrenés domestiques prioritaires ont été distribués dans un délai de J+1 alors qu'en 2017, 90,2% de ces colis étaient arrivés à destination dans un délai de J+1. L'impact négatif de la grève s'élève selon bpost à environ 2,6 points de pourcentage sur l'année. Selon bpost, sans cette grève, la qualité des colis égrenés en service intérieur aurait été de 86,1 % en 2018. Même corrigée en raison de la grève, la qualité est en baisse pour la cinquième année consécutive<sup>26</sup>. La grève ne peut donc expliquer qu'en partie la diminution de la qualité en 2018.

Graphique 7 : Pourcentages de colis postaux égrenés domestiques prioritaires distribués dans un délai de J+1 – Années 2011 à 2018



45. [CONFIDENTIEL]

Graphique 8 : Pourcentages des colis postaux égrenés domestiques prioritaires arrivés à destination dans un délai de J+1 – Résultats mensuels 2018  
[CONFIDENTIEL]

46. Conformément au protocole<sup>27</sup>, bpost charge un bureau d'études indépendant de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 400 colis postaux. Les résultats individuels de ces tests sont comparés à ceux du système de mesure interne de bpost<sup>28</sup>. La vérification externe a été confiée par bpost au bureau d'études Spectos.

<sup>25</sup> Ce système de mesure interne de bpost porte le nom de PARI (Parcels & Registered Items).

<sup>26</sup> Même en tenant compte d'une correction de 2,6 points de pourcentage en raison de la grève (voir point 15), la qualité a baissé de 4,1 points de pourcentage par rapport à 2017.

<sup>27</sup> Voir la note de bas de page 10.

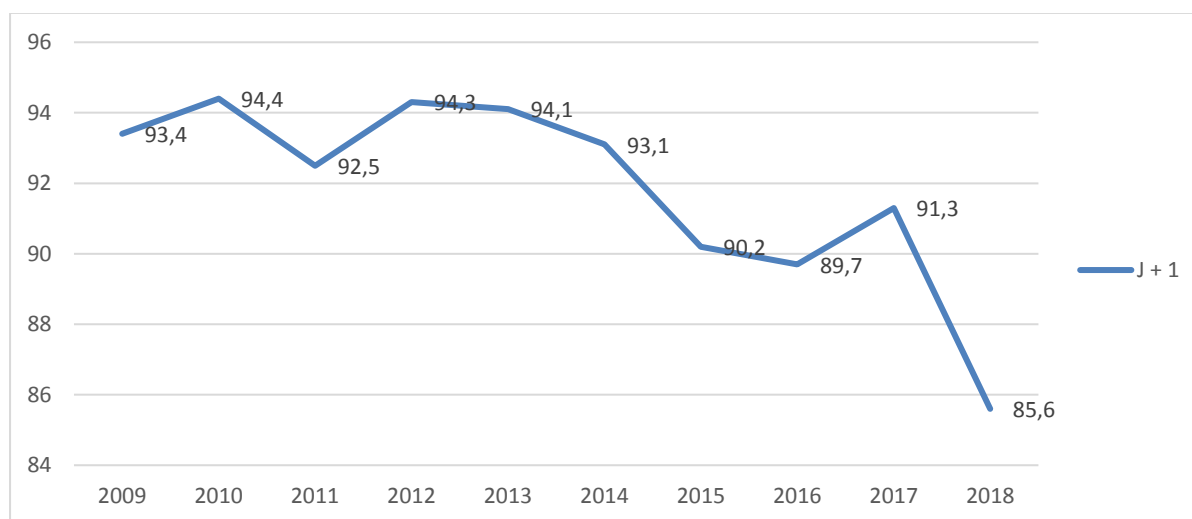
<sup>28</sup> Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis.

47. Selon le système de contrôle externe, 86,5 % des envois tests ont été distribués à temps, tandis que, selon le système de mesure interne de bpost, ce pourcentage était de 83,5 %. Les résultats du système de contrôle externe sont donc meilleurs que ceux du système de mesure interne de bpost.

## 5.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

48. Le graphique 9 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2009. Ce graphique permet de constater que la qualité du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire est moins élevée en 2018 qu'en 2017 (la qualité passe de 91,3 % en 2017 à 85,6 % en 2018). Selon bpost, l'impact négatif de la grève<sup>29</sup> s'élève, sur l'année, à environ 3,3 points de pourcentage. Sans cette grève, la qualité du courrier en question aurait été, selon bpost, de 88,9 % en 2018. L'IBPT constate que, même corrigée en raison de la grève, la qualité est en baisse de 2,4 points de pourcentage par rapport à 2017. La grève ne peut donc expliquer qu'en partie la baisse de la qualité en 2018.

Graphique 9 : Pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire distribué dans un délai de J+1 - Années 2009 à 2018



49. [CONFIDENTIEL]

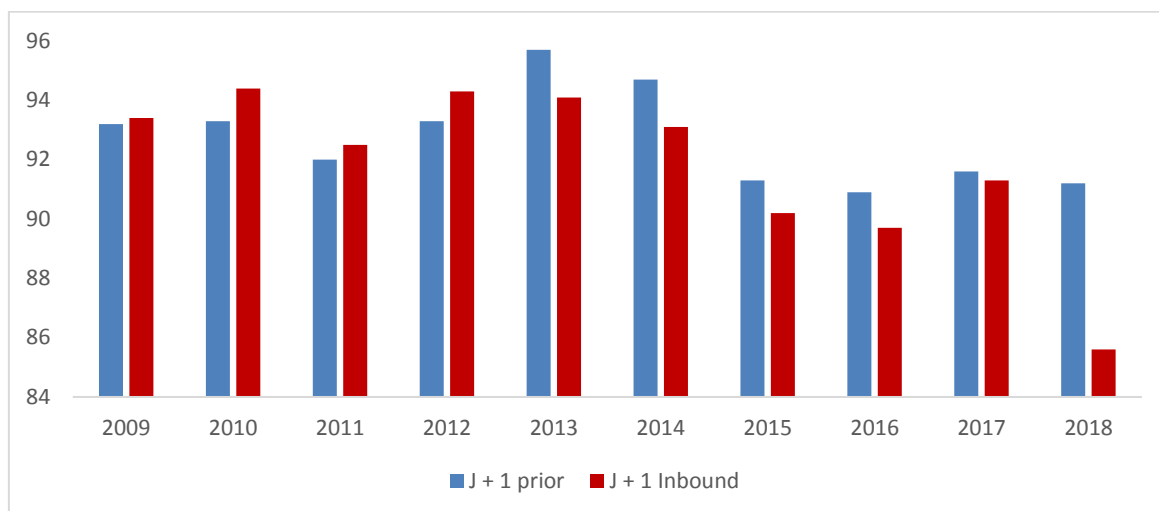
Graphique 10 : Relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire acheminé en J+1 - Année 2018

[CONFIDENTIEL]

50. Le graphique 11 compare les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire arrivé à destination en J+1 et les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire distribué en J+1. En 2018, la différence entre les deux services est de 5,6 points de pourcentage. L'IBPT ne dispose pas actuellement d'éléments permettant d'expliquer cette disparité élevée.

<sup>29</sup> Voir point 15.

Graphique 11 : Comparaison entre les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire arrivé à destination en J+1 et les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en J+1 – Résultats de 2009 à 2018



51. L'article 6 du cinquième contrat de gestion fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+1 ;
  - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+2.
52. L'IBPT constate que ces objectifs concernant le courrier égrené entrant prioritaire n'ont pas été atteints. Toutefois, conformément à l'article 63 du cinquième contrat de gestion, aucune sanction n'est applicable.

## 6 Constatations de l'IBPT

53. Suite au contrôle des délais d'acheminement au cours de l'année 2018, l'IBPT établit les constats suivants.
54. bpost n'a pas respecté l'obligation, qui lui est imposée par l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV, d'acheminer 93% du courrier égrené intérieur prioritaire dans un délai de J+1. En effet, en 2018, seulement 91,2 % dudit courrier est arrivé à destination dans un délai de J+1. Cependant, sans la grève exceptionnelle menée par le personnel de bpost du 7 au 12 novembre 2018 (et dont l'impact négatif sur les résultats en termes de qualité fut considérable), 93,8% du courrier égrené intérieur prioritaire aurait été distribué en J+1. L'IBPT constate d'ailleurs que pendant les dix premiers mois de 2018, la qualité du courrier a été meilleure qu'en 2017.
55. L'IBPT constate cependant qu'aucun des services suivants compris dans le service universel n'a atteint l'objectif, fixé par l'article 6 du cinquième contrat de gestion, de 95 % du courrier distribué à temps : le courrier égrené intérieur prioritaire, le courrier égrené intérieur non prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire. Toutefois, sans la grève, l'objectif aurait été atteint par le courrier égrené intérieur non prioritaire.

56. L'IBPT note également une diminution de la qualité du service des colis égrenés intérieurs qui ne peut être imputée à l'impact de la grève. Il y a en effet eu une diminution de la qualité de ce service par rapport à 2017 de 4,1 points de pourcentage même en tenant compte d'une correction des résultats en raison de la grève. Celle-ci ne peut donc expliquer qu'en partie la baisse de la qualité du service en 2018. Le même constat est valable pour le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire, mais dans une moindre mesure.
57. Enfin l'IBPT note que les exigences en matière de régularité et de fiabilité des services qui découlent du texte de l'article 13, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 26 janvier 2018 et de l'article 36, § 3, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV n'ont pas été satisfaites en 2018<sup>30</sup>.

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

### 7.1. Évaluation de la mesure correctrice imposée dans le cadre de la décision du Conseil de l'IBPT du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2016

58. Dans sa décision du 15 mars 2018 concernant le contrôle des délais d'acheminement au cours de l'année 2016, le Conseil de l'IBPT a imposé à bpost une mesure correctrice consistant en un investissement dans un projet spécifique (ou des projets spécifiques) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire.
59. Dans un courrier daté du 2 mai 2018, bpost a présenté à l'IBPT deux projets d'investissement : le projet « Boost Quality » et le projet « Antennes BELEX ».
60. [CONFIDENTIEL]
61. [CONFIDENTIEL]
62. L'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices prévoit que l'IBPT contrôle la mise en œuvre et le financement effectifs des projets sur la base de la mesure de correction.
63. Dans son avis du 21 juin 2018 concernant les projets d'investissement de bpost, le Conseil de l'IBPT précise que « *bpost doit transmettre à l'IBPT à la fin de chaque trimestre civil de 2018<sup>31</sup> une analyse de l'avancement, en spécifiant d'une part l'exécution du projet et d'autre part son financement* ».

---

<sup>30</sup> Article 36, § 3. En ce qui concerne le respect des normes de qualité relatives à la durée, à l'expédition, à la régularité et à la fiabilité des services intérieurs et transfrontières, une étude des délais de livraison des envois de correspondance de la catégorie normalisée la plus rapide selon les normes visées à l'article 34, 2°, a) est effectuée sous la supervision de l'Institut par un organisme indépendant.

<sup>31</sup> Lors d'une réunion qui s'est tenue le 15 juin 2018, bpost et l'IBPT ont convenu que bpost enverrait deux rapports (le premier rapport à la fin du 3<sup>e</sup> trimestre et le deuxième rapport à la fin du 4<sup>e</sup> trimestre 2018).

64. Le 8 octobre 2018, bpost a transmis à l'IBPT le premier rapport trimestriel concernant la mise en œuvre des mesures d'investissement. Ce rapport a été commenté dans la décision du Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> février 2019<sup>32</sup>. Dans sa décision du 1<sup>er</sup> février 2019, l'IBPT a constaté sur la base de ce rapport que (i) la qualité avait augmenté dans les centres de tri Anvers X et Bruxelles X au cours des huit premiers mois de 2018 et que, (ii) globalement, la qualité des délais d'acheminement avait augmenté jusqu'à atteindre 94,7 % pour le courrier égrené prioritaire au cours des huit premiers mois de 2018. Dans son rapport du 8 octobre 2018, bpost a indiqué que le projet « Boost Quality » n'était pas encore complètement finalisé.
65. Dans sa décision du 1<sup>er</sup> février 2019, l'IBPT a également constaté sur la base du rapport de bpost que le deuxième volet des investissements (les antennes BELEX), initialement prévu pour le mois de septembre 2018, n'avait pas encore commencé.
66. Le rapport trimestriel final de bpost a été transmis à l'IBPT le 31 janvier 2019. Le projet « Boost Quality » (complètement finalisé le 31 décembre 2018) a amélioré la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire, mais la grève exceptionnelle de cinq jours en novembre 2018 a eu un impact négatif considérable sur la qualité générale. L'installation des antennes BELEX s'est faite à partir de janvier 2019 et n'a donc eu aucun impact sur la qualité en 2018.

## 7.2. Mesure correctrice

67. L'article 8 de l'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices prévoit que l'IBPT entend le prestataire désigné du service universel en cas de non-respect des normes fixées à l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.
68. Étant donné que bpost n'a pas atteint les normes de qualité fixées par l'article 34, 2°, l'IBPT a entendu bpost les 21 janvier 2019 et 14 mai 2019. Lors de ces auditions, bpost a notamment détaillé l'impact négatif considérable de la grève sur la qualité du service en novembre et en décembre 2018. bpost a également présenté brièvement la nouvelle convention collective de travail qu'elle a conclue avec ses partenaires sociaux pour une durée de deux ans. Selon bpost, cette nouvelle convention a permis de restaurer un climat de travail serein au sein de l'entreprise. bpost a également exposé le contenu du rapport concernant la mise en œuvre des mesures d'investissement officiellement adressé à l'IBPT le 31 janvier 2019.
69. L'article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices fixe la méthode de calcul du montant de l'investissement que l'IBPT peut imposer au prestataire désigné du service universel si la norme de qualité définie à l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV concernant le courrier égrené intérieur prioritaire n'est pas atteinte (93 % des envois doivent être distribués dans un délai de J+1).
70. Pour un écart jusqu'à 6 % par rapport à la norme de qualité, un investissement obligatoire d'un montant de 600 000 EUR peut être imposé en vertu de l'article 9, § 1<sup>er</sup>, de l'AR du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices, pour chaque écart de 1 %. Pour un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité, un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1%.

---

<sup>32</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 1<sup>er</sup> février 2019 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2017.



71. Étant donné qu'en 2018, bpost n'a pas respecté la norme de qualité fixée par l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV<sup>33</sup>, l'IBPT pourrait imposer à bpost un investissement de 600 000 euros dans un projet (ou des projets) spécifique(s) ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité.
72. Étant donné que (i) tel qu'il ressort des résultats de 2018, pendant les dix premiers mois de l'année, la qualité du service était meilleure qu'en 2017 (ii) la grève de cinq jours consécutifs en novembre 2018 constitue un évènement exceptionnel qui a eu, sur le courrier égrené intérieur prioritaire, un impact négatif sur l'année de 2,6 points de pourcentage (iii) selon bpost, sans la grève, la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire aurait été de 93,8 %<sup>34</sup> (iv) la qualité moyenne du courrier égrené intérieur prioritaire au cours des neuf premiers mois de 2019 a augmenté jusqu'à atteindre 96,1 %, l'IBPT n'impose pas de mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité.

## 8 Décision

73. L'IBPT constate que bpost n'a pas atteint la norme de qualité de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire pour l'année 2018.
74. L'IBPT constate qu'il y a eu en 2018 une légère baisse de la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire<sup>35</sup>. La grève que bpost a connue durant cinq jours consécutifs en novembre 2018 peut expliquer cette baisse. Sans cette grève, la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire aurait été de 93,8 % en 2018 selon bpost.
75. L'IBPT constate que la norme de qualité fixée dans le contrat de gestion (95 % du courrier égrené distribué dans les temps) n'a pas été atteinte pour les trois services d'envois de courrier assortis d'un délai d'acheminement de J+1 (à savoir le courrier égrené intérieur prioritaire, les envois recommandés égrenés intérieurs et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire). Sans la grève, le courrier égrené non prioritaire, assorti d'un délai d'acheminement de J+2, aurait atteint la norme de qualité de 95 % selon bpost.
76. Après avoir entendu bpost les 21 janvier 2019 et 14 mai 2019, l'IBPT décide de ne pas imposer, actuellement, à bpost, de mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire.

---

<sup>33</sup> bpost a distribué 91,2 % du courrier égrené intérieur prioritaire en J+1, alors que la norme de qualité est fixée à 93 %.

<sup>34</sup> La qualité aurait dépassé l'exigence minimale de 93 % imposée par l'article 34, 2°, a), de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV.

<sup>35</sup> Baisse de 0,4 points de pourcentage par rapport à 2017 ; la qualité est passée de 91,6 % en 2017 à 91,2 % en 2018.

## 9 Voies de recours

77. Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
78. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

## Annexe : événements de force majeure<sup>36</sup>

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
Panne de courant locale à l'extérieur du centre de tri Bruxelles X	16/01/2018	Bruxelles, Brabant flamand	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	16/01/2018	Accord de neutralisation
Grève du syndicat socialiste	27/02/2018	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	27/02/2018 28/02/2018	Accord de neutralisation
Manifestation nationale contre la réforme des pensions	16/05/2018	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	16/05/2018 17/05/2018	Accord de neutralisation
Panne de courant dans les environs du centre de tri Gand X	30/05/2018	Flandre orientale Flandre occidentale	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	20/05/2018	Accord de neutralisation
Panne de réseau dans le centre de tri Gand X	14/06/2018	Flandre orientale Flandre occidentale	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	14/06/2018	Accord de neutralisation
Panne de courant dans les environs du centre de tri	9/08/2018	Anvers	Courriers tests prioritaires	9/08/2018	Accord de neutralisation

<sup>36</sup> L'IBPT a répondu aux demandes de bpost concernant les cas de force majeure le 18 juillet 2018, le 26 septembre 2018, le 20 décembre 2018, le 31 janvier 2019 et le 19 février 2019.

Anvers X		Limbourg	Envois recommandés Colis postaux		
Grève des transports en commun et manifestation publique	28/09/2018	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	28/09/2018 1/10/2018	Accord de neutralisation
Grève des transports en commun et manifestation publique	2/10/2018	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	2/10/2018 3/10/2018	Accord de neutralisation
Grève des transports en commun et manifestation publique	14/12/2018	Royaume	Courriers tests prioritaires Envois recommandés Colis postaux	14/12/2018 17/12/2018	Accord de neutralisation