

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 18 avril 2023
concernant**

**le contrôle des délais d'acheminement au cours de
l'année 2021 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

| | | |
|------|---|----|
| 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. | Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel | 5 |
| 2.5. | Synthèse des exigences de qualité | 6 |
| 3 | Rétroactes..... | 7 |
| 4 | Contrôle des délais d'acheminement | 7 |
| 4.1. | Le courrier égrené intérieur prioritaire..... | 8 |
| 4.2. | Le courrier égrené intérieur non prioritaire..... | 10 |
| 4.3. | Les envois recommandés égrenés intérieurs..... | 11 |
| 4.4. | Les colis égrenés en service intérieur | 13 |
| 4.5. | Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire..... | 14 |
| 5 | Constatations de l'IBPT | 16 |
| 6 | Décision | 16 |
| 7 | Voies de recours | 17 |

1 Objet

1. La présente décision a pour objet le contrôle des délais d'acheminement, au cours de l'année 2021, 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^{er}, 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 par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut. Conformément à l'article 13, § 1^{er}, 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^{er}, prévoit également que le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an par l'IBPT¹.

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

3. 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 - Titre IV ») a été abrogé en application de l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux². L'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux, qui est entré en vigueur le 28 mars 2022, n'est toutefois pas applicable en ce qui concerne le contrôle des délais d'acheminement en 2021. En effet, cet arrêté royal du 14 mars 2022 n'a pas d'effet rétroactif.
4. En application de l'article 34, 2^o, de l'« AR du 11 janvier 2006 - 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 - 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 :

¹ L'article 13, § 1^{er}, 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.

² M.B. du 18 mars 2022.

- 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^{3,4} (art. 34, 2°, a) ;
 - pour les envois internationaux entrants prioritaires, les délais d'acheminement sont identiques à ceux des envois intérieurs prioritaires dès leur arrivée au bureau d'échange en Belgique (article 34, 2°, b)).
5. L'article 36, § 1^{er}, de l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV » détermine les renseignements que le prestataire désigné du service universel doit fournir annuellement à l'IBPT afin de permettre le contrôle du respect de ces normes.

2.3. Arrêté royal du 11 janvier 2006 concernant les mesures correctrices⁵

6. L'« AR du 11 janvier 2006 - Mesures correctrices » a été abrogé en application de l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux⁶. L'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux, qui est entré en vigueur le 28 mars 2022, n'est toutefois pas applicable en ce qui concerne le contrôle des délais d'acheminement en 2021. En effet, cet arrêté royal du 14 mars 2022 n'a pas d'effet rétroactif (voir ci-dessus 5 et 6). Par conséquent, l'AR du 14 mars 2022 relatif aux services postaux n'est pas applicable aux délais d'acheminement qui devaient être respectés par le PSU en 2021.
7. L'article 8 de l'« AR royal du 11 janvier 2006 - 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 - Titre IV ».
8. L'article 9 prévoit 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 qualité⁷.

³ CEN EN 13850:2020 « 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 ».

⁴ En vertu de l'article 34, 2°, a), le courrier affranchi au moyen d'un timbre de Noël mis sur le marché par le prestataire désigné du service universel pendant la période de Noël est exclu des objectifs et des mesures qui y sont liés. Le 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 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).

⁵ Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 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 »).

⁶ M.B. du 18 mars 2022 : « Arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1^{er}, 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'AR du 11 janvier 2006 - Mesures correctrices ») ».

⁷ Lorsque l'écart n'excède pas 6 % par rapport à la norme de qualité en matière d'envois prioritaires (93 %), alors, en vertu de l'article 9, § 1^{er}, de l'« AR du 11 janvier 2006 - Mesures correctrices », un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %. À partir d'un écart supérieur à 6 %

2.4. Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel⁸

9. En vertu de l'article 5 du contrat de gestion du PSU, 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 transfrontière 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+3) ;
 - colis postaux égrenés intérieurs prioritaires jusqu'à 10 kg : acheminement dans un délai de (J+1).
10. Le pourcentage d'envois distribués dans les délais prévus au paragraphe 8 est mesuré pour chaque service postal relatif à ces envois.
11. Le respect de ces délais est mesuré comme suit (article 5) :
- courrier égrené intérieur prioritaire : application de la norme CEN EN 13850⁹. 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 14508¹⁰. 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 13850¹¹. Le contrat de gestion du PSU prévoit que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC (International Post Corporation)⁹ ;
 - 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 bpost¹².

par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %.

⁸ Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel, arrêté royal du 29 mars 2019 approuvant le contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2019-2023, *M.B.* 2 mai 2019. Ci-après « contrat de gestion du PSU ».

⁹ CEN EN 13850:2020 « 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).

¹⁰ CEN EN 14508:2016 « 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).

¹¹ 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 17/01/2017, 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).

¹² 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

12. Les résultats du contrôle du respect des délais d'acheminement sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT¹³.
13. L'article 5 du contrat de gestion du PSU prévoit que bpost doit veiller à ce que le courrier égrené soit distribué dans les délais déterminés à l'article 5 du contrat de gestion du PSU 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.
14. Bien que les objectifs de qualité repris dans le contrat de gestion du PSU soient supérieurs à ceux de l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV », l'article 5.3 du contrat de gestion du PSU prévoit qu'une somme d'investissement obligatoire dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité peut être infligée à titre de mesure correctrice pour un montant de 0,6 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à la norme (J+1) de 93 % lorsque l'écart total n'excède pas 6 % et à partir d'un écart supérieur à 6 %, la somme d'investissement obligatoire à titre de mesure correctrice s'élève à 1,2 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à la norme (J+1) de 93 %.

2.5. Synthèse des exigences de qualité

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

Les exigences en termes de qualité concernant les délais d'acheminement à partir du 1^{er} janvier 2019 sont définies comme suit, d'une part, dans l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV » et, d'autre part, dans le contrat de gestion du PSU :

| Envois | « AR du 11 janvier 2006 - Titre IV » | Contrat de gestion du PSU |
|--|--|--|
| le courrier égrené intérieur prioritaire (dont les faire-part de décès) | 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+3 97 % dans un délai de J+4 |
| 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 | Uniquement pour le courrier entrant depuis l'intérieur de l'UE : 85 % dans un délai de | 95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2 |

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).

¹³ Les résultats sont publiés annuellement sur le site Internet de l'IBPT.

| | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| colis égrenés intérieurs | J+3 et 97 % dans un délai de J+5 | |
| | / | / |

3 Rétroactes

16. La présentation PowerPoint de bpost concernant la « Mail Operations Quality 2021 » a été envoyée par bpost à l'IBPT le 24 mai 2022. Les résultats de l'année 2021 ont été commentés par bpost le 19 mai 2022.
17. Le projet de décision a été adopté le 8 novembre 2022. La période de consultation pour bpost s'est tenue du 17 novembre 2022 au 16 décembre 2022. bpost a réagi au projet de décision le 14 décembre 2022. Le 13 janvier 2023, bpost a informé l'IBPT que le résultat communiqué concernant les colis n'était pas correct. Le 10 février 2023, une réunion a été organisée avec bpost sur la révision du résultat concernant les colis. Le 20 février 2023, bpost a transmis à l'IBPT des chiffres révisés concernant les colis.

4 Contrôle des délais d'acheminement

18. Conformément à l'article 5.1 du contrat de gestion du PSU 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 CEN¹⁴ et, d'autre part, les protocoles¹⁵.
19. Les résultats des mesures des délais d'acheminement présentés ci-dessous sont les résultats après correction en raison 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'IBPT¹⁶ 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 entre l'IBPT et bpost. 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.

¹⁴ Voir les notes de bas de page 7 et 8.

¹⁵ Voir les notes de bas de page 7 à 10.

¹⁶ 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 :

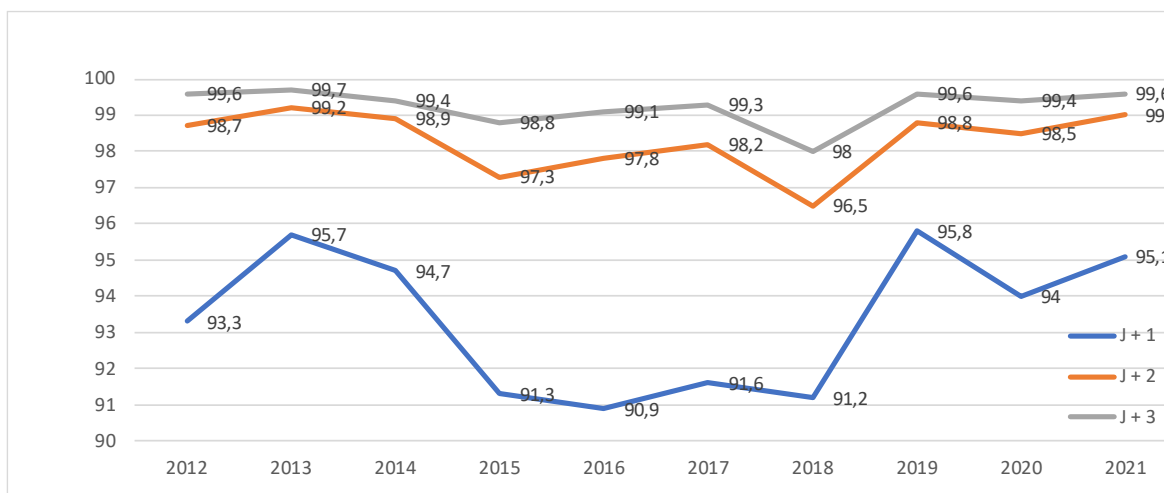
« Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel, 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.

20. Un relevé des demandes de neutralisation de bpost et leur évaluation par l'IBPT figurent en annexe : (i) des conditions météorologiques exceptionnellement graves et défavorables les 8, 9 et 10 février 2021, (ii) une grève des transports en commun et une manifestation publique le 29 mars 2021, le 24 septembre 2021 et le 6 décembre 2021 et (iii) une manifestation publique le 12 novembre 2021. En 2021, ces cinq événements ont été considérés par l'IBPT comme des cas de force majeure.
21. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois suivants sont examinés dans le cadre de la présente décision :
- 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.
22. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) courrier égrené prioritaire (J+1) et (ii) courrier égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts de marché relatives en 2021 sont d'environ 16 % pour le courrier égrené prioritaire (J+1) et de 84 % pour le courrier égrené non prioritaire (J+3).

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

23. Le graphique 1 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2012.

Graphique 1 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire de 2012 à 2021



24. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹⁷ illustrés par le graphique 1 que 95,1 %¹⁸ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination en 2021 dans un délai de (J+1) et que 99 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+2). Le résultat de 95,1 % est supérieur à la norme minimale de 93 % de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV. Il s'agit du troisième meilleur résultat de ces dix dernières années pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1). Selon bpost, l'absentéisme, les erreurs de tri et les grèves locales ont influencé les résultats en 2021. Les résultats concernant la collecte, le transport, la distribution et le tri sont stables et bons. En 2021, le tri était globalement meilleur qu'en 2020 grâce à l'amélioration de la gestion du flux ADM par la gestion visuelle des stocks et la gestion SLAM. En décembre 2021, le résultat concernant le tri était plus faible en raison des goulets d'étranglement lors du ramassage parce que le volume d'envois de correspondance journalier était de 50 % plus élevé qu'habituellement.
25. L'objectif de l'article 34, 2^o, a), de l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV », qui prévoit qu'au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire doit être distribué dans un délai de (J+1), a donc été atteint par bpost.
26. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en (J+1) en 2021
[CONFIDENTIEL]

27. L'article 5 du contrat de gestion du PSU 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).

L'IBPT constate que les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU d'au moins 95 % pour la distribution dans un délai de (J+1) et d'au moins 97 % pour la distribution dans un délai de (J+2) ont été atteints.

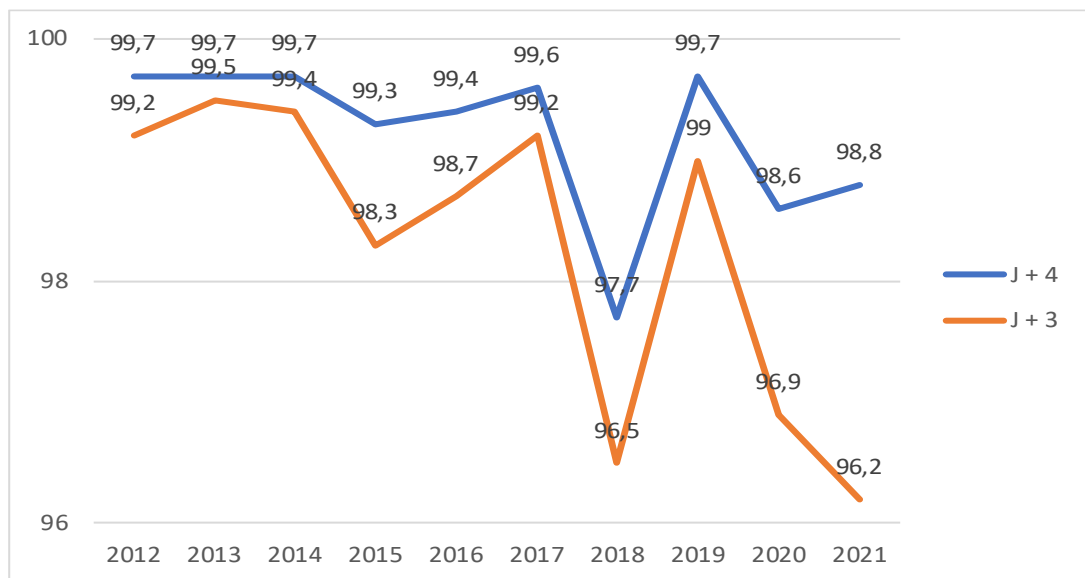
¹⁷ Rapport Spectos concernant l'année 2021 reçu par l'IBPT via bpost.

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

4.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

28. Le graphique 3 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2012. À l'aide du graphique, l'on peut constater que 96,2 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+3) et 98,8 % dans un délai de (J+4). Les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU de minimum 95 % de distribution dans un délai de (J+3) et de minimum 97 % de distribution dans un délai de (J+4) ont été atteints. Il ressort du graphique qu'en ce qui concerne le courrier non prioritaire (J+3), bpost a obtenu en 2021 son plus mauvais résultat sur ces dix dernières années. L'exigence minimale a été atteinte pendant neuf mois de 2021. Selon bpost, les problèmes technologiques en matière de tri ont eu un impact. Contrairement à ce qui a été prescrit pour le courrier égrené intérieur prioritaire, aucun objectif de qualité spécifique n'a été fixé dans « l'arrêté royal du 11 janvier 2006 - Titre IV ». L'on renvoie également aux points 22 et 48.

Graphique 3 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire de 2012 à 2021 (J+3)



Graphique 4 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur non prioritaire distribué en (J+3) (2021)
[CONFIDENTIEL]

29. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené intérieur non prioritaire :

- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+3) en 2021 ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+4) en 2021.

L'IBPT constate que ces objectifs ont été atteints.

4.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

30. Contrairement à ce qui est prescrit pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire, le respect des délais d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole¹⁹. 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).

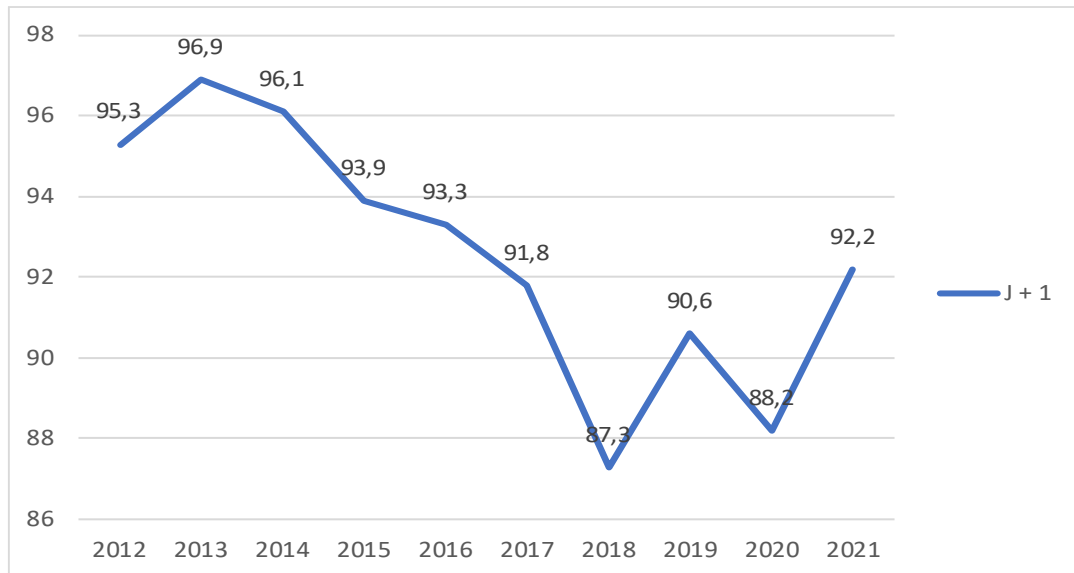
31. Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant²⁰ de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 310 envois recommandés. Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis. Les résultats individuels de ces tests sont comparés aux résultats des mesures réalisées par bpost.

32. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles depuis 2012. Ce graphique permet de constater qu'en 2021, 92,2 % des envois recommandés égrenés intérieurs ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du sixième meilleur résultat de ces dix dernières années. En 2021, le résultat était meilleur de 4 points de pourcentage par rapport à 2020. Le résultat de 2021 est le meilleur des cinq dernières années. bpost continue de surveiller et de développer les processus et les rapports afin de pouvoir identifier les principales causes de la diminution de la qualité et de prendre les initiatives appropriées.

¹⁹ Voir la note de bas de page 10.

²⁰ bpost a confié cette mission au bureau d'études Spectos.

Graphique 5 : pourcentages d'envois recommandés égrenés intérieurs acheminés dans un délai de (J+1) de 2012 à 2021



33. En comparant les résultats du système de mesure interne PARI aux résultats du système de mesure externe PARI bis pour l'année 2021, l'IBPT a constaté que le résultat de PARI était légèrement inférieur au résultat de PARI bis (92,2 % et 93,5 % respectivement) pour les envois recommandés égrenés intérieurs. Les résultats du système de contrôle externe sont meilleurs que ceux du système de mesure interne de bpost.
34. [CONFIDENTIEL]

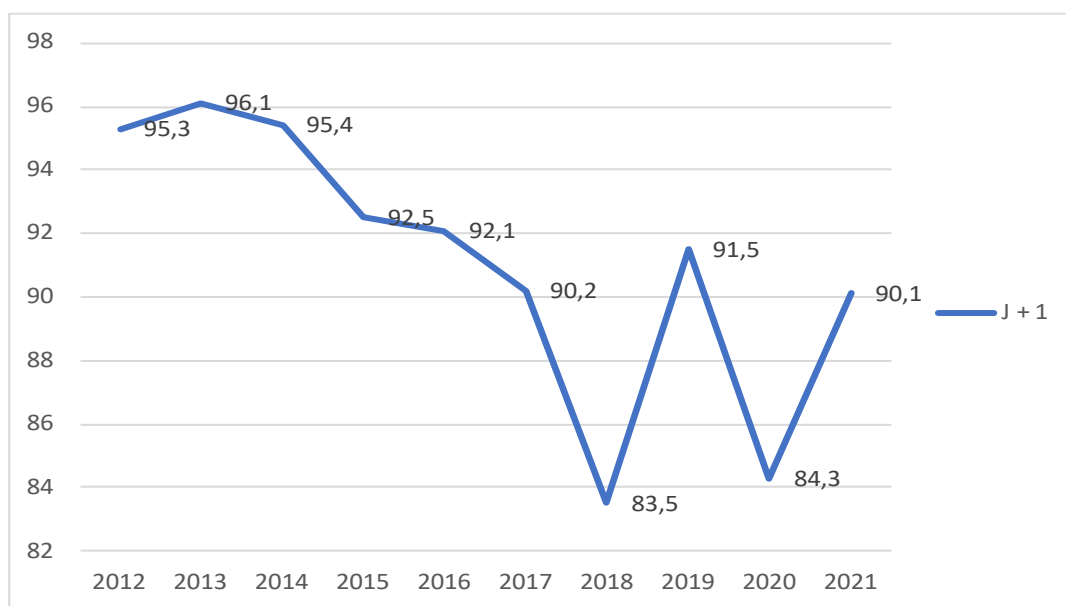
Graphique 6 : relevés mensuels des pourcentages d'envois recommandés égrenés intérieurs distribués dans un délai de (J+1) en 2021
[CONFIDENTIEL]

35. L'article 5 du contrat de gestion du PSU 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).
36. L'IBPT constate que les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU n'ont pas été atteints. Cependant, conformément à l'article 12.1 du contrat de gestion du PSU, aucune sanction n'est applicable.

4.4. Les colis égrenés en service intérieur

37. 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'IBPT²¹.
38. 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 postaux²².
39. Le graphique 7 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2012. Il ressort du graphique 7 qu'en 2021 seulement 90,1 % des colis postaux égrenés intérieurs prioritaires ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du troisième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

Graphique 7 : pourcentages de colis postaux égrenés intérieurs prioritaires distribués dans un délai de (J+1) de 2012 à 2021



40. [CONFIDENTIEL]

²¹ Voir la note de bas de page 10.

²² Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

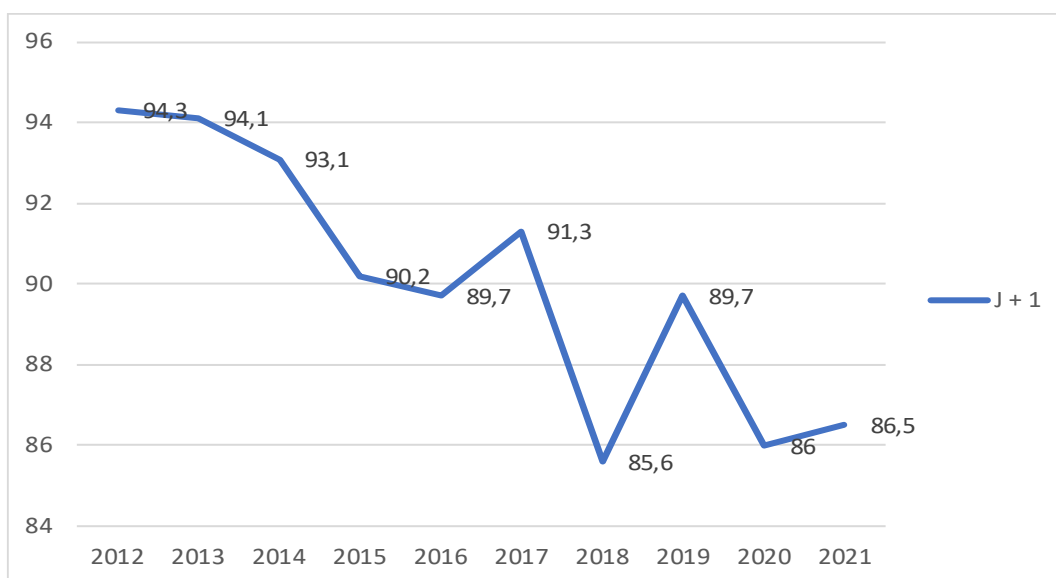
Graphique 8 : pourcentages de colis postaux égrenés intérieurs prioritaires arrivés à destination dans un délai de (J+1) - Résultats mensuels 2021
[CONFIDENTIEL]

41. Conformément au protocole²³, 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 bpost²⁴. La vérification externe a été confiée par bpost au bureau d'études Spectos.
42. Selon le système de contrôle externe, 86,9 % des envois tests concernant les colis égrenés en service intérieur ont été distribués à temps, tandis que, selon le système de mesure interne de bpost, ce pourcentage était de 90,1 %. Les résultats du système de contrôle externe sont donc légèrement inférieurs à ceux du système de mesure interne de bpost.

4.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

43. Le graphique 9 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2012. La qualité du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire était de 86,5 % en 2021. Il s'agit du troisième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

Graphique 9 : pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire distribué dans un délai de (J+1) de 2012 à 2021



44. [CONFIDENTIEL]

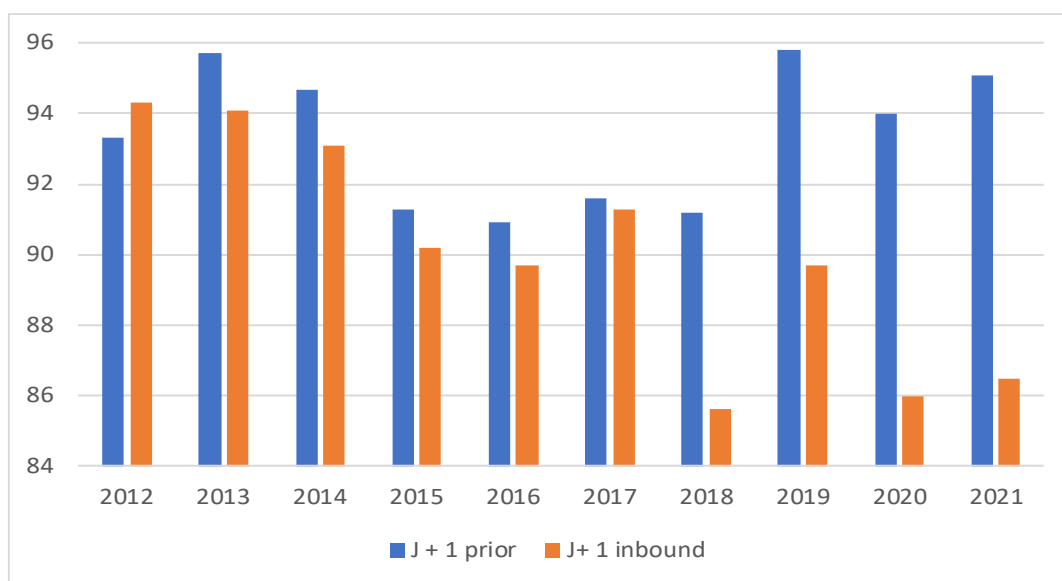
²³ Voir la note de bas de page 10.

²⁴ Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis.

Graphique 10 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire acheminé en (J+1) – Année 2021
[CONFIDENTIEL]

45. Le graphique 11 compare les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire arrivé à destination dans un délai de (J+1) avec les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire distribué dans un délai de (J+1). En 2021, la différence entre les deux services s'élevait à 8,6 points de pourcentage. Une part des résultats structurellement plus faibles et moins stables du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire par rapport au courrier égrené intérieur prioritaire peut selon bpost peut-être s'expliquer par le nombre plus faible d'envois tests (plus de six fois moins) pour cette catégorie et le nombre réduit de panélistes.

Graphique 11 : comparaison entre les pourcentages du courrier égrené entrant prioritaire arrivé à destination dans un délai de (J+1) et les pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué dans un délai de (J+1) – Résultats de 2012 à 2021



46. L'article 5 du contrat de gestion du PSU 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).
47. L'IBPT constate que ces objectifs concernant le courrier égrené entrant prioritaire n'ont pas été atteints. Cependant, conformément à l'article 12.1 du contrat de gestion du PSU, aucune sanction n'est applicable.

5 Constatations de l'IBPT

48. La qualité du courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) en 2021 s'élève à 95,1 %. Il s'agit du troisième meilleur résultat de ces dix dernières années. La qualité du courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3) en 2021 s'élève à 96,2 %. Il s'agit du plus mauvais résultat de ces dix dernières années. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) courrier égrené prioritaire (J+1) et (ii) courrier égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts relatives pour le courrier égrené prioritaire (J+1) et le courrier égrené non prioritaire (J+3) s'élevaient respectivement à 16 % et 84 % en 2021. La norme minimale pour le courrier égrené non prioritaire était de (J+2) jusqu'à 2018 inclus. Depuis le 1^{er} janvier 2019, la norme minimale pour le courrier égrené non prioritaire est de (J+3). Le bon résultat de 95,1 % en 2021 pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) peut être partiellement attribuable à la préférence du consommateur pour le service de courrier égrené non prioritaire (J+3), faisant qu'à partir de 2019, le courrier égrené prioritaire (J+1) représente un volume bien moindre qu'avant 2019. En 2021, les résultats pour quatre catégories (prior, envois recommandés, colis et envois entrants) sont supérieurs à ceux de 2020 : l'amélioration des résultats en 2021 par rapport à 2020 fluctue entre +0,5 et +5,8 points de pourcentage pour les quatre catégories mentionnées.

bpost a respecté l'obligation, imposée par l'article 34, 2^o, a), de l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV », d'envoyer au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire dans un délai de (J+1). bpost a également respecté l'obligation imposée par l'article 5 du contrat de gestion du PSU de distribuer au minimum 95 % des envois concernant le courrier égrené intérieur non prioritaire dans un délai de (J+3) et 97 % dans un délai de (J+4) en 2021.

[CONFIDENTIEL]

49. bpost a respecté l'obligation, imposée par l'article 34, 2^o, a), de l'« AR du 11 janvier 2006 - Titre IV », d'envoyer au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire dans un délai de (J+1). En effet, 95,1 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+1) en 2021. Il n'est donc pas nécessaire d'imposer une mesure correctrice à cet égard étant donné que l'obligation minimale de 93 % a été atteinte.
50. Toutefois, l'IBPT constate que deux des services suivants qui relèvent du service universel n'ont pas atteint l'objectif fixé à l'article 5 du contrat de gestion du PSU, à savoir 95 % du courrier distribué dans les délais : le courrier recommandé égrené intérieur et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.

6 Décision

51. L'IBPT constate que bpost a atteint la norme de qualité de 93 % pour l'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire en 2021.
52. Vu les conclusions du chapitre 5 « Constatations de l'IBPT », aucune mesure correctrice n'est imposée.

7 Voies de recours

53. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, 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, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, 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.
54. 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

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1 : les cas de force majeure

| Événement | Date | Région | Produits | Dates standard | Jugement IBPT |
|--|-------------------|--|---|---|--------------------------|
| conditions météorologiques défavorables exceptionnellement sévères | 8, 9 et 10/2/2021 | Royaume (sauf les provinces Liège et Luxembourg) | courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux | prior et PARI: 8, 9 et 10/2/2021 non prior: 8, 9, 10, 11 et 12/2/2021 | accord de neutralisation |
| grève des transports en commun et manifestation publique | 29/03/2021 | Royaume | courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux | prior et PARI: 29 et 30/3/2021 non prior: 29 et 31/3/2021 et 1/04/2021 | accord de neutralisation |
| grève des transports en commun et manifestation publique | 24/09/2021 | Royaume | courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux | prior et PARI: 24 et 27/9/2021 non prior: 24, 27, 28 et 29/9/2021 | accord de neutralisation |
| manifestation publique | 12/11/2021 | Charleroi X | courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux | prior et PARI: 15 et 16/11/2021 non prior: 15 et 16/11/2021 | accord de neutralisation |
| grève des transports en commun et manifestation publique | 6/12/2021 | Royaume | courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux | prior et PARI: 6 et 7/12/2021 non prior: 6, 7, 8 et 9/12/2021 | accord de neutralisation |