



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

I B P T

**SYNTHÈSE DU 30 JUIN 2015 DES CONTRIBUTIONS REÇUES SUITE À LA
CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT LE 22 JANVIER
2015
CONCERNANT
LA PROCÉDURE DE DÉSIGNATION DU PRESTATAIRE DU SERVICE POSTAL
UNIVERSEL**

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. IDENTITÉ DES PERSONNES AYANT CONTRIBUÉ À LA CONSULTATION.....	3
3. RÉPONSES AUX AUTRES QUESTIONS SPÉCIFIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE	3
3.1. QUESTIONS DESTINÉES AUX UTILISATEURS DE SERVICES POSTAUX (QUESTIONS 2 À 6)	3
3.2. QUESTIONS DESTINÉES AUX PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX (QUESTIONS 7 À 16).....	7
3.3. LE MARCHÉ POUR LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL – TYPES, QUALITÉ ET DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS (QUESTIONS 17 À 27)	10
3.4. LE MARCHÉ POUR LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL – TARIFICATION (QUESTIONS 28 À 29)	16
3.5. LE MARCHÉ POUR LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL – CRITÈRES D'ATTRIBUTION (QUESTIONS 30 À 31)..	17
3.6. DIVERS	18

1. INTRODUCTION

Le présent document vise à résumer la teneur des contributions concernant la procédure de désignation du prestataire du service postal qui s'est tenue du 22 janvier 2015 au 6 mars 2015.

L'IBPT a reçu six contributions. Pour des raisons de confidentialité, le nom des répondants ne sera pas identifié dans la synthèse des réponses fournies.

La structure de la présente synthèse suit le découpage qui avait été proposé par l'IBPT dans le document de consultation, et reprend donc la question posée suivie de la synthèse des réponses.

Certaines questions étaient avant tout destinées aux prestataires de services postaux et aux grands utilisateurs des services postaux universels, bien que les commentaires d'autres acteurs du marché étaient également les bienvenus.

2. IDENTITÉ DES PERSONNES AYANT CONTRIBUÉ À LA CONSULTATION

Question 1. *Veillez vous identifier, ainsi que l'entreprise au nom de laquelle vous répondez à la présente consultation (nom, adresse, numéro d'entreprise, données d'une personne de contact). Veuillez préciser si votre entreprise concerne un opérateur postal, un expéditeur d'envois en nombre ou un (grand) utilisateur de services postaux. Si vous participez à cette consultation dans une autre qualité, merci de le préciser.*

- Belgium Mail Users Association (BMUA)
- Bpost S.A. de droit public
- Dynamic Parcel Distribution GmbH & Co.KG (DPD Belgium N.V.)
- Mosaïc S.P.R.L. (TBC-Post)
- Post NL
- Un répondant ayant préféré demeurer anonyme

3. RÉPONSES AUX AUTRES QUESTIONS SPÉCIFIQUES DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

3.1. Questions destinées aux utilisateurs de services postaux (Questions 2 à 6)

Cinq répondants ont répondu à ce groupe de questions.

Question 2. *Quel est, selon vous, l'intérêt du service universel actuellement fourni par bpost pour la société? Veuillez indiquer les éventuelles différences entre les services postaux universels repris ci-dessous:*

- *la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2kg;*

- *la levée, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10 kg;*
- *la distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20kg;*
- *les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.*

Cinq répondants sur six ont indiqué, de manière générale, que le niveau d'intérêt que présente chaque produit compris actuellement dans le service postal universel est fort variable.

L'intérêt du service de levée, tri, transport et distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg est le plus souvent considéré comme élevé (surtout, selon un répondant, pour ce qui concerne la levée du courrier). Un répondant suggère par ailleurs que les différentes prestations contenues dans cette composante du service postal universel pourraient être prestées par différents prestataires. Un autre répondant souligne toutefois que l'évolution des technologies de l'information et de la communication tend à réduire progressivement l'importance de ce service pour la société et que des dispositifs visant à assouplir la prestation de ce service sont souhaitables. Le même répondant suggère pour l'ensemble des services relevant du service universel une flexibilité accrue dans la prestation, de manière à mieux correspondre aux besoins réels des utilisateurs.

Les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée sont également indiqués comme essentiels par deux répondants. Un répondant accorde également un niveau d'importance élevé à la distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20 kg, de manière à garantir un tarif abordable à cette prestation.

Un répondant considère que la levée, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10 kg ne doivent plus nécessairement se retrouver dans le service postal universel, dans la mesure où il existe déjà un certain nombre d'opérateurs qui fournissent des produits commerciaux similaires à des tarifs abordables.

Aucun répondant n'est d'avis que d'autres produits ou services ne figurant pas encore dans le service postal universel devraient y être intégrés.

Question 3. Confiez-vous des services postaux (universels ou non) à d'autres opérateurs que bpost? Si oui,

- *citez les entreprises qui prestent les services postaux;*
- *veuillez indiquer, pour chaque service postal, à quelle fréquence vous faites appel aux différents opérateurs postaux (ex. 2 fois par semaine);*
- *quelles sont les conditions contractuelles, plus précisément mais pas uniquement, les conditions tarifaires appliquées (veuillez ajouter ces conditions pour chacun des services postaux)?*
- *des conditions tarifaires spéciales vous sont-elles offertes pour la distribution des envois de correspondance et/ou des colis postaux en nombre?*
- *quelle est la fréquence de distribution?*
- *quel est le délai d'acheminement?*
- *sur quels territoires?*

Le contenu et le degré de précision apportés à cette question varient fortement d'un répondant à l'autre.

Certains répondants déclarent utiliser selon les cas soit leurs propres services (lorsqu'il s'agit de colis postaux), soit, pour les envois postaux, les services de :

- Asendia;
- B2C Europe;
- GLS.

Un répondant donne des informations concernant le type de services postaux (colis et lettres) distribués par d'autres opérateurs postaux que bpost (sans mentionner toutefois s'il s'agissait de services postaux relevant de l'OSU ou non). Les envois sont proposés par ce répondant aux différents opérateurs postaux, selon le pays du destinataire et le format de l'envoi.

Question 4. Quels volumes (chiffre d'affaires avec et sans TVA) ont été distribués (par bpost et d'autres opérateurs) en 2011, 2012 et 2013, et quelles sont vos prévisions pour les 3 à 5 années à venir? Veuillez faire une distinction entre les services postaux universels et non universels.

Aucun répondant n'a indiqué les volumes distribués par bpost pour la période 2011-2013.

Toutefois l'un des répondants s'attend à une très forte diminution des volumes d'envois de correspondance dans les 3 à 5 prochaines années pour les raisons suivantes :

- numérisation des documents administratifs : factures, déclarations, rappels, fiches de paie, chèques-repas, extraits de compte...
- l'augmentation de la force probante et de la validité juridique des e-mails et documents numériques.
- les possibilités du prestataire de service universel (ci-après : PSU) de définir les envois prioritaires et non prioritaires, les tarifs des envois prioritaires étant les seuls à être fixés dans l'OSU.
- les augmentations tarifaires que le PSU applique en fonction de la diminution des volumes font en sorte que cette tendance à la baisse significative s'accélère.

Selon ce répondant, il y a par contre bel et bien une forte croissance perceptible du flux des envois postaux commerciaux envoyés par des entreprises depuis l'étranger. Selon ce répondant, de plus en plus d'entreprises établies tant en Belgique qu'à l'étranger envoient d'ailleurs leur courrier adressé à des destinataires belges depuis leurs filiales à l'étranger (« ABA remail »). Le répondant estime que ces entreprises peuvent ainsi échapper aux normes selon lui supérieures que le PSU belge impose aux expéditeurs belges.

Question 5. Selon vous, quels éléments du service postal universel aujourd'hui fourni par bpost faut-il absolument conserver?

Un répondant indique les services suivants :

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2kg;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Pour ce qui concerne l'expédition non-prioritaire d'envois postaux jusqu'à 2kg, un répondant souligne que la fréquence de distribution peut faire l'objet de discussion.

Deux répondants ajoutent à cette liste l'expédition d'envois recommandés, l'un d'eux soulignant que ces trois catégories de service sont pertinentes pour le service postal universel dans la mesure où elles s'appliquent aux envois effectués par des particuliers.

Un répondant souligne par ailleurs que le service postal universel reste essentiel, mais nécessite une interprétation plus flexible et plus dynamique permettant des modifications de la part du prestataire du service postal universel à la lumière des besoins changeants du consommateur.

Question 6. Comment réagiriez-vous, par exemple, face à (veuillez choisir, à chaque fois, l'une des réponses suivantes « je ferais appel à un autre opérateur », « mon utilisation ne changerait pas » ou « autre » et motiver la réponse choisie):

- **une hausse des prix pour les différents services postaux universels, par exemple suite à l'application de la TVA, concernant:**
 - ***l'expédition prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
 - ***l'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
 - ***l'expédition prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***
 - ***l'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***
- **une réduction de la fréquence de distribution des services postaux universels concernant:**
 - ***l'expédition prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
 - ***l'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
 - ***l'expédition prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***
 - ***l'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***
- **des délais d'acheminement plus longs pour les services postaux universels concernant:**
 - ***l'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
 - ***l'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***
- ***une réduction du nombre de boîtes aux lettres mises à la disposition du public?***
- ***une réduction du nombre de points de service pour la fourniture des services postaux universels?***

Le tableau ci-dessous offre un aperçu des réponses de trois répondants à la question de savoir s'ils allaient modifier leur utilisation de services postaux relevant de l'OSU suite à certains facteurs d'évolution. Il ressort de ces réponses qu'un des trois répondants estime qu'un level playing field est important pour lui, alors qu'un autre répondant ferait appel à d'autres opérateurs postaux pour les prestations en matière de colis postaux en cas de modifications de ces prestations avec un impact négatif sur le service.

	<i>réponses de trois répondants</i>		
Hausse des prix pour			
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg 	Pas de modification	Appel à un autre opérateur postal selon l'ampleur de la hausse des prix	Fonctionnement du marché nécessaire avec level playing field identique
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg 	Pas de modification		
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg 	Appel à un autre opérateur postal	N.a. car le répondant utilise ses propres services	
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg 	Appel à un autre opérateur postal		
Fréquence de distribution inférieure pour			
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg 	Pas de modification	Pas de réponse	Nécessité d'un fonctionnement du marché où les clients ont le choix au niveau de l'offre
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg 	Pas de modification		
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg 	Appel à un autre opérateur postal		
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg 	Appel à un autre opérateur postal		
Délais d'acheminement plus longs pour			
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg 	Pas de modification	Pas de réponse	Nécessité d'un fonctionnement du marché où les clients ont le choix au niveau de l'offre
<ul style="list-style-type: none"> • L'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg 	Appel à un autre opérateur		
Diminution du nombre de boîtes postales pour le public	Pas de modification	Pas de réponse	Pas de modification
Diminution du nombre de points de service	Pas de modification	Pas de réponse	Pas de modification

3.2. Questions destinées aux prestataires de services postaux (Questions 7 à 16)

Les six répondants ont répondu à ce groupe de questions.

Question 7. *Veillez donner une brève description des services postaux que vous fournissez actuellement, en faisant la distinction entre les services qui relèvent ou non du champ d'application du service postal universel.*

Cette question avait pour principal objet de recueillir des informations sur les services fournis par chaque répondant.

A la lecture des réponses fournies, il apparaît que les répondants fournissent cumulativement l'ensemble de la gamme des services postaux offerts sur le marché belge.

Question 8. *Si vous fournissez des services postaux universels, pouvez-vous indiquer les volumes (d'une part en terme de chiffre d'affaires hors TVA, d'autre part en terme de nombre d'envois traités) distribués en 2011, 2012 et 2013, ainsi que vos prévisions pour les années à venir? Nous vous prions de faire la distinction entre les différents services postaux universels.*

Les réponses fournies à cette question sont couvertes par la confidentialité.

Question 9. *Votre organisation utilise-t-elle actuellement l'accès au réseau postal d'opérateurs, ou propose-t-elle actuellement l'accès à son réseau postal à d'autres entreprises? Si oui, pour quels éléments? Sur la base de quels éléments les tarifs pour l'utilisation/la fourniture de cet accès sont-ils définis?*

Deux répondants ayant participé à la consultation utilisent le réseau d'un autre opérateur postal pour leurs propres activités.

Les volumes injectés par le premier répondant dans le réseau d'un autre opérateur postal sont soumis aux tarifs suivants :

- envois de correspondance prioritaires, non prioritaires et recommandés : tarif public ;
- envois postaux sous la forme de cleanmail ou de direct mail (l'accès est donné à partir d'un volume minimum déterminé par point d'accès) et envois postaux avec une préparation préalable pourvus d'un « Mail-ID barcode » (l'accès est donné à partir d'un volume minimum déterminé par point d'accès et à partir d'un volume minimum déterminé contractuellement par année) : tarifs spéciaux.

L'autre répondant qui utilise le réseau d'un autre opérateur postal propose des lettres et colis dans le cadre d'arrangements internationaux (UPU).

Deux répondants déclarent proposer l'accès à leur réseau à d'autres entreprises.

Question 10. *Quels sont, selon vous, les opérateurs (nationaux ou étrangers) aptes à fournir, totalement ou partiellement, le service postal universel de manière fiable sur l'ensemble ou sur une partie du territoire belge?*

Deux répondants ont communiqué à l'IBPT leur opinion sur cette question.

Leurs réponses combinées donne comme opérateurs aptes à fournir, totalement ou partiellement, le service postal universel : Post NL, Deutsche Post, La Poste française, et bpost.

Question 11. *Sous quelles conditions seriez-vous en mesure de soumettre une offre en vue de vous porter candidat pour la procédure de sélection du prestataire du service postal universel, sur l'ensemble ou sur une partie du territoire belge?*

A cette question, un répondant ne pose pas de condition préalable. Un autre répondant indique que son éventuelle candidature dépend des services à prester, des attentes en termes de volumes et de la compensation financière éventuelle. Un troisième répondant insiste sur la nécessité de mettre en place un cadre réglementaire permettant de remplir les obligations du service postal universel, ainsi que les critères de qualité et autres qui lui sont associés, de manière plus flexible et plus dynamique, de sorte que la prestation du service postal universel puisse davantage s'accorder aux besoins évolutifs des utilisateurs.

Question 12. *Si déposer votre candidature ne vous intéresse pas, pouvez-vous nous en donner les raisons?*

Les répondants renvoient à leur réponse à la question 11 ou ne souhaitent pas apporter de précision sur ce point. Un répondant indique toutefois que ses centres de tri sont peu adaptés au traitement des lettres.

Question 13. Si, fin 2015, votre entreprise est désignée comme prestataire du service postal universel, sera-t-elle en mesure de développer suffisamment ses activités dans les 3 ans, de sorte à pouvoir fournir le service postal universel à partir du 1er janvier 2019?

Deux répondants répondent de manière positive à cette question, l'un d'eux insistant sur la nécessité d'introduire un cadre réglementaire permettant une prestation plus flexible et plus dynamique du service postal universel.

Question 14. Selon vous, quelle doit être la durée minimale du marché pour le service postal universel afin que l'exécution de celui-ci soit intéressante pour votre entreprise?

Selon un répondant, la période minimale serait de trois ans.

Un autre répondant déclare que, selon lui, si le service universel (ci-après : SU) était divisé en plusieurs segments distincts auxquels il serait possible de s'inscrire séparément, il y aurait davantage de candidats, la concurrence augmenterait et les parties ne dépendraient plus de l'offre 'tout ou rien'. En outre, il juge la durée de validité de la désignation du PSU (10 ans) négative et décourageante pour la concurrence. D'autant plus que tout le monde sait qu'un engagement de 10 ans dans une société évoluant aussi rapidement constitue une source de problèmes. En particulier dans un contexte européen en pleine évolution.

Un troisième répondant souligne la nécessité d'une interprétation plus flexible et plus dynamique du service postal universel permettant des modifications de la part du prestataire du service postal universel à la lumière des besoins changeants du consommateur et tenant également compte des conditions modifiées du marché (entre autres, la tendance à la diminution accélérée des volumes).

Question 15. Dans le cas d'une éventuelle candidature, comment votre entreprise gèrera-t-elle les éventuelles modifications futures de la législation (postale) européenne d'application après décembre 2015 (c.-à-d. à l'issue de la procédure de désignation), et plus précisément dans le cas où ces modifications engendrent d'éventuelles nouvelles exigences en matière de service postal universel? Quels types de modifications pourraient, par exemple, avoir un impact important sur la décision de votre entreprise de soumettre ou non sa candidature?

Un répondant souligne que la possibilité de modifications futures confirme la nécessité d'une interprétation plus flexible et plus dynamique du service postal universel par le prestataire du service postal universel. La procédure de désignation doit pouvoir anticiper cette possibilité en décrivant de manière suffisamment flexible pour le PSU la portée des produits du service postal universel, ainsi que les exigences de qualité et autres qui y sont liées.

Un autre répondant indique qu'il s'adaptera à ces conditions en concertation avec le régulateur.

Question 16. Estimez-vous subir actuellement un désavantage concurrentiel par rapport à d'autres prestataires de services postaux (concernant tant les services postaux universels

que les services postaux non universels)? Si oui, à quel niveau et à quoi pensez-vous que cela est dû?

Les répondants voient dans le marché postal actuel une série d'obstacles empêchant de garantir un level playing field dans le marché postal (5 des 6 répondants ont répondu à cette question). Le tableau ci-dessous donne un aperçu des réponses :

Éventuels obstacles au level playing field	# répondants
Éventuels obstacles pour les opérateurs postaux non soumis à l'OSU	
<ul style="list-style-type: none"> • Exonération de la TVA sur les services postaux relevant de l'OSU 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Le PSU reçoit de l'État des subsides et indemnités pour les services postaux relevant de l'OSU et d'autres services postaux imposés par l'État qui, de plus, pour certains d'entre eux soumis à la concurrence, peuvent engendrer des prix (trop) bas 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Contrairement au PSU, les opérateurs postaux qui ne sont pas PSU et qui proposent des services postaux relevant de l'OSU ne reçoivent pas d'indemnité pour certains éléments relatifs à la prestation de ces services postaux (par ex. offres de points postaux, fréquence de livraison...). 	1
<ul style="list-style-type: none"> • En matière d'emploi, le PSU peut bénéficier des avantages d'un comité paritaire de négociation, comme des conditions et des coûts définis sur la base des activités et des besoins spécifiques de l'entreprise 	1
<ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre de points d'accès et de facteurs pour la distribution de colis postaux ne fait pas partie de la tâche principale de l'OSU, mais le PSU reçoit toutefois une indemnité financière indirecte à cet effet (avantage concurrentiel financier) 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs de bpost sont habilités à demander une carte d'identité du destinataire dans le cadre de la livraison d'un envoi postal, alors que les facteurs d'autres opérateurs postaux ne le sont pas (perception d'une plus grande fiabilité) 	1
Éventuels obstacles pour les opérateurs postaux soumis à l'OSU	
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre réglementaire actuel et le mécanisme de contrôle relatif à l'OSU imposent de lourdes charges au PSU (nécessité d'une interprétation plus flexible et plus dynamique de l'OSU) 	1
<ul style="list-style-type: none"> • En matière d'emploi, aucune possibilité de sous-traitance, et ce contrairement aux opérateurs postaux non soumis à l'OSU. 	1

3.3. Le marché pour le service postal universel – types, qualité et disponibilité des services offerts (Questions 17 à 27)

Les six répondants ont répondu à ce groupe de questions.

Question 17. *Selon vous, quels services ou produits appartenant actuellement au service postal universel ne devraient pas en faire partie? Pourquoi (pas)?*

Selon un répondant, ne devrait pas faire partie du service postal universel la levée, le tri, le transport et la distribution de colis postaux jusqu'à 10 kg, pour la raison qu'actuellement il y a déjà une panoplie d'opérateurs avec des produits commerciaux similaires qui savent garantir l'accès à un tel service si une personne ou société en a besoin et ce à des tarifs abordables.

Selon un deuxième répondant, les envois en nombre et les colis ne devraient pas être compris dans le SPU car les volumes offerts assurent un fonctionnement suffisant du marché.

Un troisième répondant estime que tous les envois ne rentrant pas dans une boîte aux lettres ou pesant plus de 0,5 kg ne font pas partie de la tâche principale du PSU.

Un quatrième répondant souligne qu'un cadre réglementaire permettant une prestation plus flexible et plus dynamique du service universel devrait également veiller à ce que cette flexibilité s'applique à la gamme des produits inclus dans le service postal universel, de sorte que celui-ci soit mieux adapté aux besoins réels des utilisateurs.

Selon un cinquième répondant, le monopole sur les envois recommandés n'a plus sa place dans le SU. L'« envoi recommandé » ne doit pas être compris dans le SU selon ce répondant. Moyennant la création d'un cadre légal clair concernant les envois recommandés et les conditions auxquelles doit répondre la distribution pour pouvoir être acceptée juridiquement, les tiers doivent être en mesure de distribuer également des envois recommandés.

Enfin, le dernier répondant considère que la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 10 kg et les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée devraient être exclus du service postal universel.

Question 18. Selon vous, quels services ou produits n'appartenant actuellement pas au service postal universel devraient bel et bien en faire partie? Pourquoi (pas)?

Aucun répondant n'estime que de nouveaux produits ou services, actuellement en-dehors du champ du service postal universel, devraient y être ajoutés.

Question 19. Quel délai d'acheminement vous semble nécessaire pour la distribution nationale de chacun des différents services postaux universels, concernant:

- ***l'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
- ***l'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?***

Le délai d'acheminement recommandé par les répondants pour la distribution nationale d'envois postaux non prioritaires jusqu'à 2kg est de deux à trois jours (soit, l'obligation actuelle du PSU). Pour la distribution nationale d'envois postaux non prioritaires jusqu'à 10 kg, un répondant estime qu'il n'est pas nécessaire de définir un délai d'acheminement dans la législation et la réglementation étant donné que le fonctionnement du marché est, selon lui, déjà suffisant sur ce segment.

Question 20. Quelle fréquence de livraison vous semble nécessaire pour la distribution nationale de chacun des différents services postaux universels, concernant:

- *l'expédition prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?*
- *l'expédition non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?*
- *l'expédition prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?*
- *l'expédition non prioritaire des colis postaux jusqu'à 10 kg?*

En ce qui concerne la distribution des envois de correspondance nationaux dans le cadre de l'OSU, les répondants semblent estimer que la fréquence actuelle de cinq jours par semaine, prescrite par les législations et réglementations belges et européennes, doit être revue à la baisse. Selon eux, cette fréquence varie entre trois à cinq fois par semaine pour les envois de correspondance prioritaires, et entre deux à trois fois par semaine pour les envois de correspondance non prioritaires.

En ce qui concerne la fréquence de levée et de distribution des **colis postaux** au sein de l'OSU, certains répondants semblent être d'avis que les services postaux relatifs aux colis postaux ne doivent plus être maintenus dans l'OSU et/ou que le PSU doit pouvoir en décider librement). Chez eux, cette tendance semble davantage marquée pour la distribution de colis postaux non prioritaires que pour celle de colis postaux prioritaires. Pour ce qui est de la distribution d'envois prioritaires, un répondant prône même une fréquence plus élevée (sept fois par semaine) que la fréquence existante (cinq fois par semaine).

Question 21. Selon vous, quels jours de la semaine la distribution nationale des différents services postaux universels doit-elle avoir lieu? Y a-t-il une différence entre les différents services postaux universels?

La plupart des répondants semblent partager le même avis concernant le jour de livraison des envois de correspondance : ils recommandent une livraison chaque jour ouvrable pour les envois prioritaires, et une livraison le lundi, le mercredi et le vendredi pour les envois non prioritaires.

En ce qui concerne la distribution des colis postaux, un répondant estime que celle-ci ne doit plus être maintenue dans l'OSU. Un autre répondant déclare qu'une livraison doit avoir lieu chaque jour ouvrable pour les colis postaux prioritaires et le lundi, le mercredi et le vendredi pour les colis postaux non prioritaires. Un troisième répondant considère, lui, que le jour de livraison n'est pas important.

Question 22. Selon vous, l'accès au réseau postal du prestataire du service universel est-il suffisant (par ex., point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri)? Si pas, pourquoi pas et quelle situation jugeriez-vous meilleure?

Un répondant estime qu'avec l'arrivée de l'e-commerce, tous les points de service devraient avoir la possibilité de recevoir des envois postaux dans le cadre de l'e-commerce.

Quatre répondants trouvent qu'outre les points d'accès exploités par le PSU, il est également possible de répondre aux besoins des utilisateurs de services postaux en prévoyant des points de service exploités par des tiers. Selon eux, les avantages que constituent les points de service exploités par des tiers sont les suivants : d'une part, la capacité de répondre aux exigences croissantes des utilisateurs des services postaux en matière de plages d'ouverture flexibles ou plus larges (cf. plus haut) et, d'autre part, l'avantage économique que cela représente pour le PSU par rapport aux points d'accès qu'il exploite lui-même.

Un répondant indique par ailleurs que le réseau postal du PSU est totalement fermé. Les livraisons peuvent uniquement se faire dans leur ensemble dans un bureau de dépôt reconnu renseigné par bpost.

Un autre répondant déclare par ailleurs que des opérateurs postaux ont déjà essayé d'y avoir accès, mais en vain.

Question 23. Existe-t-il, selon vous, d'autres et de meilleures méthodes pour garantir un nombre minimum – et une répartition suffisante – de boîtes aux lettres mises à la disposition du public et de points de service pour la fourniture des services postaux universels?

Un répondant suggère de s'inspirer des meilleures pratiques observées à l'étranger, tandis qu'un autre répondant se réfère à la nécessité de répondre le mieux possible aux besoins évolutifs des utilisateurs par le moyen d'une prestation flexible et dynamique du service postal universel. Les autres n'ont pas formulé d'observations ou de suggestions.

Question 24. Quel est, selon vous, l'intérêt de l'exploitation d'un bureau de poste par le prestataire du service postal universel pour le service postal universel? Dans quelle mesure êtes-vous favorable à l'exploitation de points d'accès par des tiers? Pourquoi?

Quatre répondants s'expriment en faveur de l'exploitation de points d'accès par des tiers, qu'ils trouvent intéressante dans la mesure où ces points d'accès pourraient être ouverts à des heures plus tardives que les bureaux de poste, dans la mesure également où ils pourraient combiner plusieurs services et dans la mesure enfin où cette exploitation serait susceptible de faire baisser le coût net du service postal universel. Un répondant ajoute que le fait de réserver l'exploitation de points d'accès au prestataire du service postal universel procure à ce dernier un avantage concurrentiel.

Question 25. La composition et la pondération des différents services postaux universels dans le panier des petits utilisateurs est-elle, selon vous, toujours actuelle en ce qui concerne l'évaluation des délais d'acheminement du courrier?

Un répondant estime que le panier des petits utilisateurs est toujours d'actualité, tandis qu'un autre estime que la composition et la pondération du panier du petit utilisateur doivent offrir suffisamment de flexibilité que pour pouvoir répondre de manière appropriée aux besoins changeants des utilisateurs et faire face aux éventuelles diminutions de volumes. Un service postal universel durable et abordable peut ainsi être garanti.

Question 26. Pouvez-vous classer les critères de qualité suivants par ordre d'importance pour les différents services postaux universels intérieurs:

- **la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2kg**
 - **fréquence de distribution (ex. cinq jours par semaine)**
 - **délais d'acheminement**
 - **jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi)**
 - **nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri)**
 - **nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public**
 - **nombre et répartition, sur le territoire belge, des points de service pour la fourniture des services postaux universels**

- **levée, tri, transport et distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg**
 - **fréquence de distribution (cinq jours par semaine)**
 - **délais d'acheminement**
 - **jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi)**
 - **nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri)**
 - **nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public**
 - **nombre et répartition, sur le territoire belge, des points de service pour la fourniture des services postaux universels**

- **la distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20kg**
 - **fréquence de distribution (cinq jours par semaine)**
 - **délais d'acheminement**
 - **jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi)**
 - **nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri)**

- **nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public**
- **nombre et répartition, sur le territoire belge, des points de service pour la fourniture des services postaux universels**

Deux répondants ont donné une liste détaillée qui est reprise ci-dessous :

Critères de qualité	Répondant 1	Répondant 2
La levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2kg		
<ul style="list-style-type: none"> • fréquence de distribution (ex. cinq jours par semaine) 	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • délais d'acheminement 	1	5
<ul style="list-style-type: none"> • jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi) 	5	6
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri) 	4	4
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public 	6	2
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des points de service pour la fourniture des services postaux universels 	3	3
Levée, tri, transport et distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg		
<ul style="list-style-type: none"> • fréquence de distribution (ex. cinq jours par semaine) 	2	2
<ul style="list-style-type: none"> • délais d'acheminement 	1	1
<ul style="list-style-type: none"> • jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi) 	3	3
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri) 	4	4
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public 	6	5
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des points de service pour la fourniture des services postaux universels 	5	6
La distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20kg		
<ul style="list-style-type: none"> • fréquence de distribution (ex. cinq jours par semaine) 	3	2
<ul style="list-style-type: none"> • délais d'acheminement 	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • jour de distribution (ex. chaque jour ouvrable et le samedi) 	1	3
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et type de points d'accès au réseau postal du prestataire du service universel (ex. point d'accès pour l'injection d'envois dans le réseau postal de bpost après la phase de pré-tri) 	4	4
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des boîtes aux lettres mises à la disposition du public 	6	5
<ul style="list-style-type: none"> • nombre et répartition, sur le territoire belge, des 	5	6

Question 27. Êtes-vous satisfait(e) des prestations de bpost en ce qui concerne les services postaux universels? Si pas, pourquoi (seuls les utilisateurs des services postaux universels doivent répondre à cette question)?

La plupart des répondants se déclarent satisfaits des services prestés par bpost. Certains soulignent néanmoins un certain nombre de points d'attention, comme le fait que bpost est financé pour certaines prestations, que les envois non-prioritaires sont parfois trop longtemps en circulation, ou encore que certaines inégalités de traitement sur le marché (TVA, accès au réseau) doivent être traitées.

3.4. Le marché pour le service postal universel – tarification (Questions 28 à 29)

Cinq répondants ont répondu aux questions 28 et 29.

Les questions suivantes sont avant tout destinées aux prestataires de services postaux et aux grands utilisateurs des services postaux universels, bien que les commentaires d'autres acteurs du marché soient également bienvenus.

Question 28. Selon vous, les tarifs actuels pour les différents services postaux universels sont-ils trop élevés, trop bas ou normaux, en ce qui concerne:

- ***l'expédition nationale des envois postaux jusqu'à 2kg?***
- ***l'expédition nationale non prioritaire des envois postaux jusqu'à 2kg?***
- ***l'expédition nationale prioritaire des envois postaux jusqu'à 10 kg?***
- ***l'expédition nationale non prioritaire des envois postaux jusqu'à 10 kg?***

Un répondant estime les tarifs des envois de correspondance trop élevés, tandis qu'un autre trouve tous les tarifs des services postaux relevant de l'OSU globalement trop élevés. Par ailleurs, deux répondants indiquent que les prix d'expédition nationale de colis postaux B2C sont trop bas.

Question 29. Jugez-vous la méthode de régulation et/ou de calcul du niveau tarifaire maximal (via un price-cap) adéquate et actuelle? Si pas, pourquoi pas et quelle méthode de régulation et/ou de calcul estimeriez-vous meilleure?

Un répondant estime que la méthode du price cap représente un modèle complexe et qu'en outre l'inclusion d'un objectif de qualité vs un target de 90% semble difficile à contrôler et peut occasionner des augmentations supérieures à l'évolution de l'index.

Un autre répondant pense qu'il est bénéfique pour le consommateur que chaque prestataire de service détermine lui-même ses tarifs. Il peut ainsi choisir le prestataire de service qui lui convient le mieux.

Un autre répondant estime que, dans le contexte réglementaire actuel, la méthode de régulation et de calcul du niveau tarifaire maximal présentement appliquée est adéquate et actuelle.

Enfin, un dernier répondant souligne quant à lui qu'outre l'indexation, il est tenu compte d'un délai de livraison à atteindre, dont l'impact ne peut être que positif. Aucun quota de sanction n'est prévu lorsque le PSU n'atteint pas le quota de distribution de 90%. En d'autres termes, le PSU peut par exemple atteindre un quota de 60% sans en subir aucun inconvénient. En outre, ce répondant trouve primordial d'ajouter un critère supplémentaire, à savoir l'état physique dans lequel les envois sont remis au destinataire.

3.5. Le marché pour le service postal universel – critères d'attribution (Questions 30 à 31)

Quatre répondants ont répondu aux questions 30 et 31.

Question 30. Dans le cadre des critères d'attribution, quels éléments quantitatifs et qualitatifs les candidats devraient-ils, selon vous, incontestablement présenter dans leur offre pour l'exercice du futur marché pour le service postal universel?

Il s'agit par exemple de:

- *la redevance contre laquelle le soumissionnaire est disposé à fournir le service postal universel;*
- *la solidité financière du soumissionnaire (par ex. structure financière, plan financier...);*
- *la qualité de l'offre en termes de: fréquence de distribution, délais d'acheminement, nombre et répartition des boîtes aux lettres mises à la disposition du public sur le territoire belge, nombre et répartition des points de service pour la fourniture des services postaux universels sur le territoire belge...*

Un répondant reprend les éléments cités en exemple dans la question.

Stabilité, plan stratégique, offre de services, approche commerciale dans un marché concurrentiel soumis à des règles identiques, qualité, conformité aux obligations de la loi postale.

Question 31. Pouvez-vous classer les éléments présentés selon l'importance que vous y accordez (par ordre décroissant, du plus important au moins important)?

Le premier répondant cité dans la synthèse des réponses à la question 30 présente les éléments dans l'ordre suivant :

- la qualité de l'offre en termes de : fréquence de distribution, délais d'acheminement, nombre et répartition des boîtes aux lettres mises à la disposition du public sur le territoire belge, nombre et répartition des points de service pour la fourniture des services postaux universels sur le territoire belge...
- la redevance contre laquelle le soumissionnaire est disposé à fournir le service postal universel;
- la solidité financière du soumissionnaire (par ex. structure financière, plan financier...)

Le second répondant cité dans la synthèse des réponses à la question 30 présente les éléments dans l'ordre suivant :

- Conformité aux obligations légales
- Offre de services
- Qualité
- Stabilité
- Approche commerciale
- Plan stratégique

3.6. Divers

Deux répondants ont répondu à la question 32.

Question 32. Avez-vous d'autres remarques concernant le marché du service postal universel?

Un répondant indique que l'inclusion des envois en masses (publicitaires ou administratifs) dans le service postal ne lui semble pas nécessaire.

Un autre répondant souligne la problématique des envois endommagés à la suite, selon lui, d'une « surautomatisation » des processus de tri et d'acheminement.