

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 7 mai 2024
concernant
le contrôle du respect des délais d'acheminement au
cours de l'année 2022 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 14 mars 2022 relatif aux services postaux.....	3
2.3.	Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel	4
2.4.	Synthèse des exigences de qualité	5
3	Rétroactes.....	6
4	Contrôle des délais d'acheminement	7
4.1.	Le courrier égrené intérieur prioritaire.....	7
4.2.	Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....	9
4.3.	Les envois recommandés égrenés intérieurs.....	10
4.4.	Les colis égrenés en service intérieur	11
4.5.	Le courrier égrené transfrontière entrant	13
5	Constatations de l'IBPT	15
6	Décision	16
7	Voies de recours	16

1 Objet

1. La présente décision a pour objet le contrôle du respect des délais d'acheminement, au cours de l'année 2022, 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 14 mars 2022 relatif aux services postaux

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 a été abrogé par l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux². L'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux (ci-après « l'arrêté royal du 14 mars 2022 »), qui est entré en vigueur le 28 mars 2022, est d'application en ce qui concerne le contrôle des délais d'acheminement en 2022.
4. En application de l'article 46, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, le prestataire désigné du service universel respecte les critères de qualité suivants :
 - au moins 95 pour cent des envois de correspondance domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg sont distribués en (J+1) et au moins 97 pour cent en (J+2), mesuré selon la méthode CEN EN 13850³, (art. 46, § 1^{er}, 4^o) ;
 - au moins 95 pour cent des faire-part de décès déposés dans un bureau de poste et affranchis au moyen d'un timbre prévu à cet effet sont distribués en (J+1)

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.

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 ».

- au moins 95 pour cent des envois recommandés égrenés domestiques jusqu'à 2 kg sont distribués en (J+1) et au moins 97 pour cent en (J+2)
 - au moins 95 pour cent des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires jusqu'à 2 kg sont distribués en (J+3) et au moins 97 pour cent en (J+4)
 - les envois de correspondance égrenés internationaux entrants sont distribués dans le même délai et avec les mêmes objectifs que les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires. Le délai prend cours le jour de l'arrivée des envois au bureau d'échange en Belgique (article 46, § 1^{er}, 5^o), à savoir 95 % dans un délai de (J+3) et 97 % dans un délai de (J+4).
5. L'article 47 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux 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.
6. L'article 48 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 prévoit que l'IBPT entend le prestataire désigné du service universel en cas de non-respect de la norme de 93 % en J+1 pour les envois de correspondance normalisés égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg.
7. L'article 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 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 46, § 1^{er}, 1^o, l'IBPT peut imposer au prestataire désigné du service universel une obligation d'investir dans des projets ayant comme objectif à court terme d'améliorer la qualité⁴.

2.3. Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel⁵

8. En vertu de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, 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) ;
 - envois de correspondance égrenés internationaux entrants prioritaires jusqu'à 2 kg : acheminement dans un délai de (J+1) selon le contrat de gestion du PSU et de (J+3) et (J+4) selon l'article 46, § 1^{er}, 5^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 ;
 - 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).
9. Le pourcentage d'envois distribués dans les délais prévus au paragraphe 14 est mesuré pour chaque service postal relatif à ces envois.

⁴ Lorsque l'écart n'excède pas 6 % par rapport à la norme de qualité en matière d'envois prioritaires (93 %), un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 % (en vertu de l'article 49). À partir d'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 pour chaque écart de 1 %.

⁵ 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, le « contrat de gestion du PSU ».

10. Le respect de ces délais est mesuré comme suit (article 5) :
 - courrier égrené intérieur prioritaire : application de la norme CEN EN 13850⁶. 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 14508⁷. 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 13850⁸. 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 bpost⁹.
11. Les résultats du contrôle du respect des délais d'acheminement sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
12. 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.
13. L'article 5.3 du contrat de gestion du PSU et l'article 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 prévoient 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 %.

2.4. Synthèse des exigences de qualité

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

⁶ 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).

⁷ 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).

⁸ 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).

⁹ Protocole conclu 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).

Les exigences en termes de qualité concernant les délais d'acheminement sont définies comme suit, d'une part, dans l'arrêté royal du 14 mars 2022 et, d'autre part, dans le contrat de gestion du PSU :

Envois	« arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux »	Contrat de gestion du PSU
le courrier égrené intérieur prioritaire (dont les faire-part de décès)	95 % 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	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	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené transfrontière entrant	95 % dans un délai de J+3 97 % dans un délai de J+4	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
colis égrenés intérieurs	/	/

3 Rétroactes

15. La présentation PowerPoint de bpost concernant la « Mail & Parcels Operations Quality 2022 » a été envoyée par bpost à l'IBPT le 29 juin 2023. Les résultats de l'année 2022 ont été commentés par bpost le 28 juin 2023.
16. Le projet de décision a été adopté le 19 décembre 2023. La période de consultation pour bpost s'étendait du 20 décembre 2023 au 19 janvier 2024. bpost a réagi au projet de décision le 16 janvier 2024.

4 Contrôle des délais d'acheminement

17. Conformément à l'article 5.1 du contrat de gestion du PSU et à l'article 45, § 6, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, 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 CEN¹⁰ et, d'autre part, les protocoles¹¹.
18. 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'IBPT¹² 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.
19. Un relevé des demandes de neutralisation de bpost et leur évaluation par l'IBPT figurent en annexe : (i) une grève des transports en commun et une manifestation publique le 22 avril 2022, le 13 mai 2022, le 31 mai 2022, le 20 juin 2022, le 21 septembre 2022, le 23 octobre 2022, le 9 novembre 2022 et le 16 décembre 2022, (ii) des conditions météorologiques exceptionnellement graves et défavorables les 18 et 19 juillet 2022. En 2022, ces neuf événements ont été considérés par l'IBPT comme des cas de force majeure.
20. 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.
21. 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 sont en 2022 d'environ 13 % pour le courrier égrené prioritaire (J+1) et de 87 % pour le courrier égrené non prioritaire (J+3).

4.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

22. Le graphique 1 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2013.

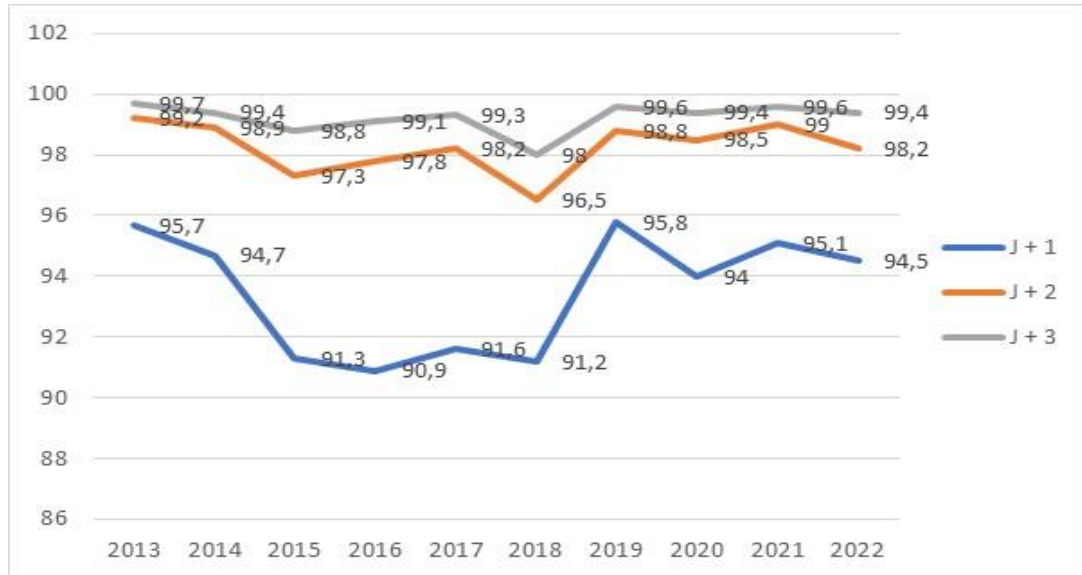
¹⁰ Voir les notes de bas de page 5 et 6.

¹¹ Voir les notes de bas de page 5 à 8.

¹² 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.

Graphique 1 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire de 2013 à 2022



23. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹³ illustrés par le graphique 1 que 94,5 %¹⁴ du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination en 2022 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 94,5 % est meilleur que la norme minimale de 93 % prévue aux articles 48 et 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022. Il s'agit du cinquième meilleur résultat de ces dix dernières années pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1).
24. L'objectif de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 n'a pas été atteint. L'objectif de l'article 49, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 qui prévoit qu'une mesure correctrice peut être imposée si au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire n'a pas été distribué dans un délai de (J+1) a donc été atteint par bpost.
25. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur prioritaire distribué en (J+1) en 2022
[CONFIDENTIEL]

¹³ Rapport Spectos concernant l'année 2021 reçu par l'IBPT via bpost.

¹⁴ Dans le cadre de la présente décision, les pourcentages et points de pourcentage sont arrondis à un chiffre après la virgule.

26. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent 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 l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 95 % pour la distribution dans un délai de (J+1) n'a pas été atteint. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 97 % pour la distribution dans un délai de (J+2) a été atteint.

4.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

27. Le graphique 3 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2013. À l'aide du graphique, l'on peut constater que 95,3 % du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans un délai de (J+3) et 97,6 % dans un délai de (J+4). Les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 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 2022 son plus mauvais résultat sur ces dix dernières années. L'exigence minimale a été atteinte pendant huit mois au cours de l'année 2022. Selon bpost, il y a eu un impact causé par des problèmes relatifs à la technologie de tri de « Manu product » et la complexité de gestion des stocks principalement avec l'augmentation des volumes de colis. L'absentéisme élevé et le recrutement ont également eu un impact sur la distribution au cours du second semestre. L'on renvoie également aux paragraphes 21 et 47.

Graphique 3 : délais d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire de 2013 à 2022 (J+3)



Graphique 4 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené intérieur non prioritaire distribué en (J+3) (2022)
[CONFIDENTIEL]

28. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent 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 2022 ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+4) en 2022.

L'IBPT constate que ces objectifs ont été atteints.

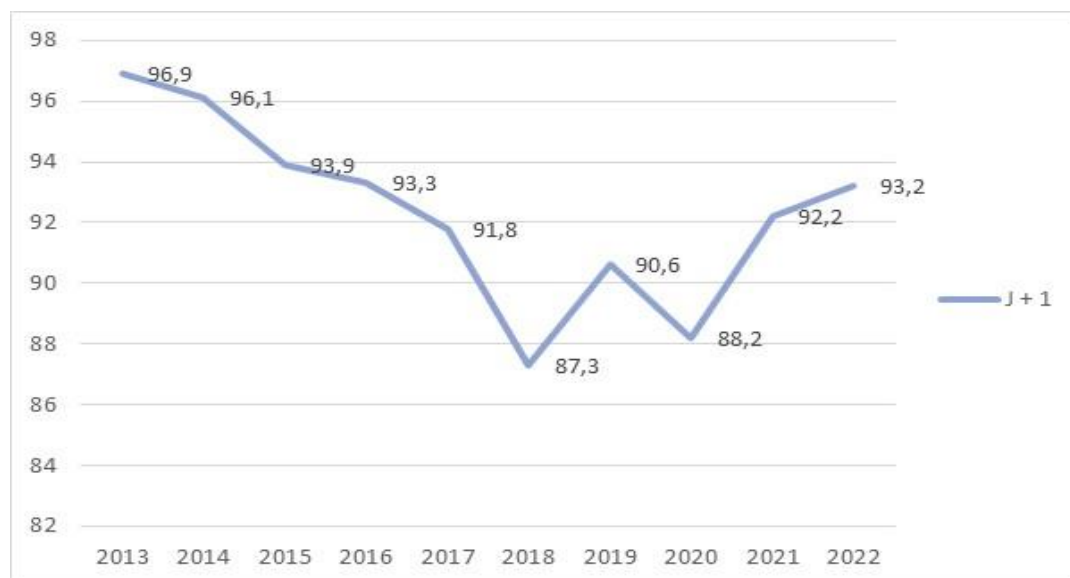
4.3. Les envois recommandés égrenés intérieurs

29. 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, conformément au protocole¹⁵. 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).
30. Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant¹⁶ 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.
31. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles depuis 2013. Ce graphique permet de constater qu'en 2021, 93,2 % des envois recommandés égrenés intérieurs ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du cinquième meilleur résultat de ces dix dernières années. Le résultat de 2022 est le meilleur de ces six dernières années. Le plan d'action spécial pour les envois recommandés qui a démarré au second semestre de 2021 s'est poursuivi en 2022.

¹⁵ Voir la note de bas de page 7.

¹⁶ 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 2013 à 2022



32. En comparant les résultats du système de mesure interne PARI aux résultats du système de mesure externe PARI bis pour l'année 2022, l'IBPT a constaté que le résultat de PARI était inférieur au résultat de PARI bis (93,2 % et 87,9 % respectivement) pour les envois recommandés égrenés intérieurs. Les résultats du système de contrôle externe sont inférieurs à ceux du système de mesure interne de bpost.

33. [CONFIDENTIEL]

Graphique 6 : relevés mensuels des pourcentages d'envois recommandés égrenés intérieurs distribués dans un délai de (J+1) en 2022
[CONFIDENTIEL]

34. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 3^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent les objectifs suivants pour 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).

35. L'IBPT constate que les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 3^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 n'ont pas été atteints. Cependant, conformément au contrat de gestion du PSU et à l'arrêté royal du 14 mars 2022, aucune sanction n'est applicable.

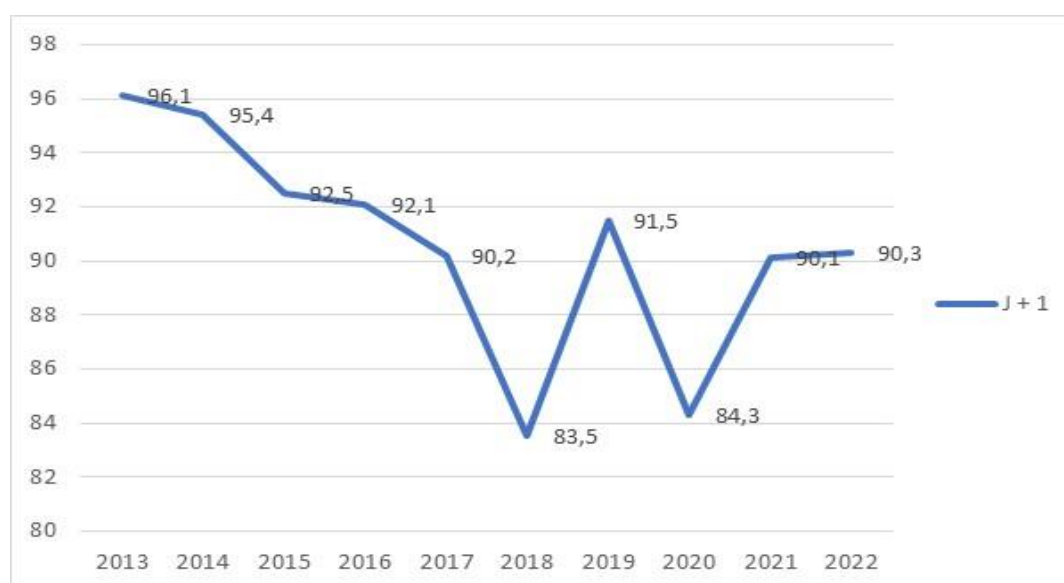
4.4. Les colis égrenés en service intérieur

36. 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'IBPT¹⁷.

¹⁷ Voir la note de bas de page 7.

37. 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 postaux¹⁸.
38. Le graphique 7 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2013. Il ressort du graphique 7 qu'en 2022 seulement 90,3 % des colis postaux égrenés domestiques prioritaires ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du cinquième 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 2013 à 2022



39. [CONFIDENTIEL]

Graphique 8 : pourcentages de colis postaux égrenés intérieurs prioritaires arrivés à destination dans un délai de (J+1) - Résultats mensuels 2022
[CONFIDENTIEL]

40. Conformément au protocole¹⁹, 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 bpost²⁰. La vérification externe a été confiée par bpost au bureau d'études Spectos.
41. Selon le système de contrôle externe, 90,6 % 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 90,3 %. Les résultats du système de contrôle externe sont donc légèrement supérieurs à ceux du système de mesure interne de bpost.

¹⁸ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

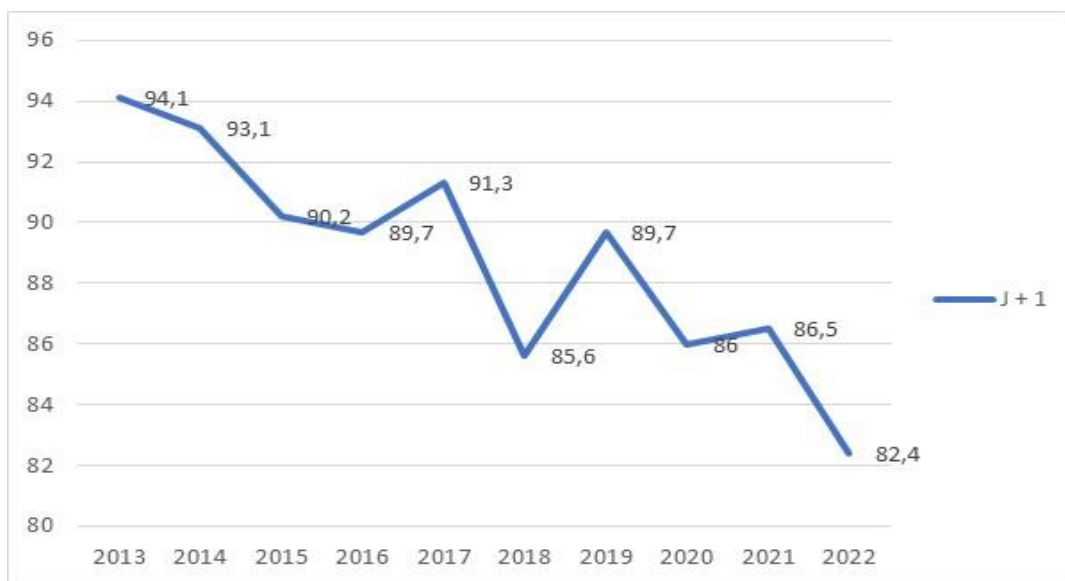
¹⁹ Voir la note de bas de page 7.

²⁰ Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis.

4.5. Le courrier égrené transfrontière entrant

42. Le graphique 9 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2013. La qualité du courrier égrené transfrontière entrant (J+1) était de 82,4 % en 2022. Il s'agit du plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

Graphique 9 : pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant distribué dans un délai de (J+1) de 2013 à 2022

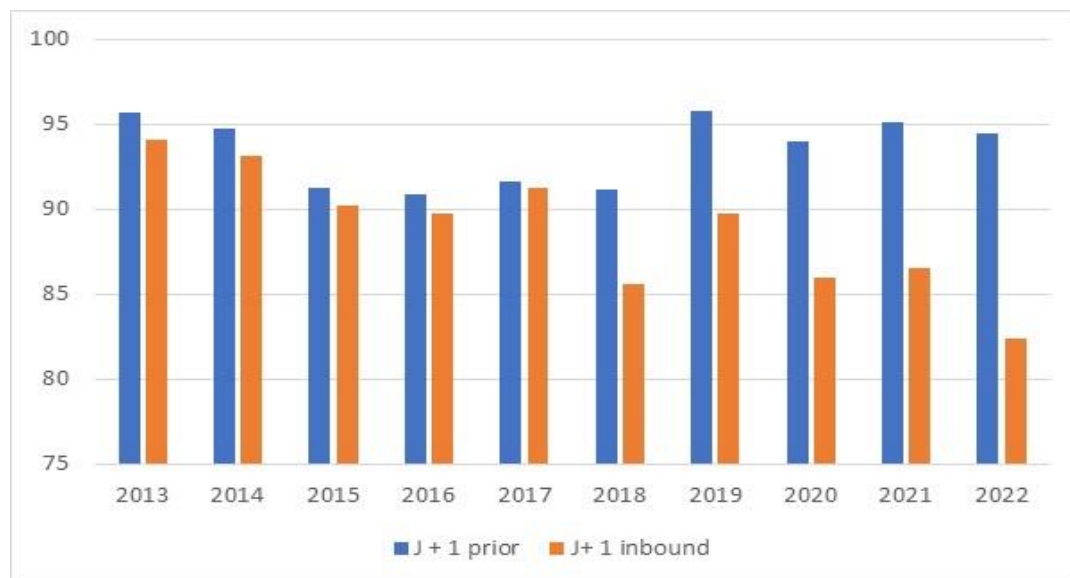


43. [CONFIDENTIEL]

Graphique 10 : relevés mensuels des pourcentages du courrier égrené transfrontière entrant acheminé en (J+1) – Année 2022
[CONFIDENTIEL]

44. 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 distribué dans un délai de (J+1). En 2022, la différence entre les deux services s'élevait à 12,1 points de pourcentage. Une part des résultats structurellement plus faibles et moins stables du courrier égrené transfrontière entrant 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 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 2013 à 2022



45. 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).

L'article 46, § 1^{er}, 5^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 fixe les objectifs suivants pour le courrier égrené transfrontière entrant :

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

46. L'IBPT constate que ces objectifs concernant le courrier égrené entrant n'ont pas été atteints. Cependant, conformément au contrat de gestion du PSU et à l'arrêté royal du 14 mars 2022, aucune sanction n'est applicable. Les objectifs de 95 % de livraison dans les délais (J+3) et de 97 % de livraison dans les délais (J+4) prévus par l'article 46, § 1, 5^o de l'arrêté royal du 14 mars 2022 ont été atteints.

5 Constatations de l'IBPT

47. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'AR du 14 mars 2022 d'au moins 95 % pour la distribution dans un délai de (J+1) du courrier égrené intérieur prioritaire n'a pas été atteint. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'AR du 14 mars 2022 d'au moins 97 % pour la distribution dans un délai de (J+2) du courrier égrené intérieur prioritaire a été atteint.

En 2022 la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) s'élève à 94,5 %. Il s'agit du cinquième meilleur résultat de ces dix dernières années. La qualité du courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3) en 2022 s'élève à 95,3 %. 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 du le courrier égrené prioritaire (J+1) et du courrier égrené non prioritaire (J+3) s'élevaient respectivement à 13 % et 87 % en 2022. 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 94,5 % en 2022 pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) peut être partiellement attribué 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. Pour trois catégories, (courrier égrené intérieur prioritaire, courrier égrené intérieur non prioritaire et courrier égrené transfrontière entrant prioritaire) les résultats de 2022 sont inférieurs à ceux de 2021 : la détérioration des résultats en 2022 par rapport à 2021 fluctue entre -0,7 et -3,9 points de pourcentage pour les trois catégories mentionnées.

bpost a respecté l'obligation, imposée par l'article 48 de l'arrêté royal du 14 mars 2022, d'envoyer au moins 93 % du courrier égrené intérieur prioritaire dans un délai de (J+1). bpost n'a pas respecté l'obligation imposée par l'article 49, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022. Selon l'article 49, § 1^{er}, une mesure correctrice ne peut être imposée que si la qualité du courrier intérieur prioritaire est inférieure à 93 %. Aucune mesure correctrice ne peut donc être imposée étant donné que l'obligation minimale de 93 % a été atteinte. De plus, bpost a respecté l'obligation imposée par l'article 5 du contrat de gestion et l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 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 2022.

[CONFIDENTIEL]

48. Toutefois, l'IBPT constate également qu'en ce qui concerne les envois recommandés égrenés intérieurs, bpost n'a pas atteint l'exigence de qualité minimale prévue à l'article 5 du contrat de gestion et à l'article 46, § 1^{er}, 3^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, à savoir 95 % d'envois recommandés égrenés intérieurs distribués à temps.

6 Décision

49. L'IBPT constate que bpost n'a pas atteint la norme de qualité de 95 % pour l'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire en 2022. Aucune mesure correctrice ne peut être imposée en vertu de l'article 49, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, étant donné qu'une mesure correctrice ne peut être imposée que si la qualité du courrier intérieur prioritaire est inférieure à 93 %.
50. Vu les conclusions du chapitre 5 « Constatations de l'IBPT », aucune mesure correctrice n'est imposée.

7 Voies de recours

51. 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.
52. 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.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1 : les cas de force majeure

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
grève des transports en commun et manifestation publique	22 avril 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 22 et 25 avril 2022 non prior: 22, 25, 26 et 27 avril 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	13 mai 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 13 et 16 mai 2022 non prior: 13, 16, 17 et 18 mai 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	31 mai 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 31 mai et 1 juin 2022 non prior: 31 mai, 1, 2 et 3 juin 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	20 juin 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 20 et 21 juin 2022 non prior: 20, 21, 22 et 23 juin 2022	accord de neutralisation
conditions météorologiques défavorables exceptionnellement sévères	18 juillet 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 18, 19 et 20 juillet 2022 non prior: 18, 19, 22 et 25 juillet 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	21 septembre 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 21 et 22 septembre 2022 non prior: 21, 22, 23 et 26 septembre 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	23 octobre 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 24 octobre 2022 non prior: 24 et 25 octobre 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	9 novembre 2022	Charleroi X	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 9 en 10 novembre 2022 non prior: 9, 10, 14 et 15 novembre 2022	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	16 décembre 2022	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 16 et 19 décembre 2022 non prior: 16, 19, 20 et 21 décembre 2022	accord de neutralisation