



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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 23 DECEMBRE 2014  
CONCERNANT LE CONTRÔLE  
DES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX  
EFFECTUÉE PAR L'IBPT PENDANT LES ANNÉES 2013 ET 2014**

# TABLE DES MATIÈRES

1. RESUME.....	3
2. INTRODUCTION.....	4
3. MISSIONS DE L'IBPT.....	4
3.1. Le contrôle.....	4
3.2. Les opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT.....	5
3.3. Obligations incombant aux prestataires de services postaux.....	6
3.4. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect.....	7
3.5. Etablir le rapport de ses activités de contrôle.....	7
4. METHODOLOGIE DE CONTRÔLE.....	8
4.1. La nature des contrôles de l'IBPT.....	8
4.1.1. Traitement des plaintes.....	8
4.1.2. Identification.....	8
4.1.3. Exigences essentielles.....	8
4.1.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.....	9
4.2. Poursuite des contrôles entrepris en 2013.....	9
5. RESULTATS DES CONTRÔLES EFFECTUES EN 2014.....	11
5.1. Résultats.....	11
5.2. Analyse du respect des conditions légales.....	11
5.2.1. Traitement des plaintes.....	11
5.2.2. Identification.....	12
5.2.3. Exigences essentielles.....	12
5.2.4. Interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.....	12
6. SEANCE D'INFORMATION.....	12
7. CONCLUSION.....	13

ANNEXE : LEXIQUE

## 1. RESUME

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques charge l'IBPT de publier chaque année un rapport des actions qu'il a entreprises afin de s'assurer du respect par les prestataires de services postaux des obligations qui leur incombent.

Ces obligations dont le respect est contrôlé par l'Institut concernent :

- *Le traitement des plaintes par les prestataires de services postaux :*

Les prestataires de services postaux sont tenus de :

- mettre en place une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes des utilisateurs ;
  - informer sur leur site Internet et sur tous les contrats commerciaux de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal ;
  - informer tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services commerciaux des services chargés du suivi des relations avec les clients, et des services d'information de cette possibilité de recours et
  - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de médiation pour le secteur postal ;
- *L'apposition d'une marque de reconnaissance sur les envois postaux et l'identification des distributeurs d'envois postaux;*
  - *Le respect des exigences essentielles :*

Le contrôle du respect de la plupart des obligations liées aux exigences essentielles ne relève pas de la compétence de l'IBPT. Le contrôle exercé par l'IBPT se limite à celui du respect des obligations relatives à la confidentialité de la correspondance et à la sécurité du fonctionnement du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses.

- *L'interdiction de distribution d'envois portant extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public.*

En 2014, l'essentiel du travail de vérification du respect de la réglementation postale a porté sur le suivi des 47 contrôles initiés en décembre 2013.

Les entreprises contactées ont été invitées à compléter par écrit un formulaire contenant un questionnaire portant sur les obligations que le « législateur postal » impose aux prestataires de services postaux.

Il ressort de l'analyse approfondie des dossiers que les sociétés en infraction avec la réglementation postale le sont essentiellement au regard des dispositions concernant le traitement des plaintes.

Rappelons dès à présent (voir infra sub 3.4. Les instruments de l'IBPT en cas de non-respect) que les entreprises qui ne se mettent pas en règle peuvent faire l'objet d'une procédure d'infraction conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

## 2. INTRODUCTION

La libéralisation complète du marché postal est intervenue le 1er janvier 2011. Il revient à l'Institut belge pour les services postaux et les télécommunications (IBPT) de veiller au respect du cadre réglementaire et au bon fonctionnement du marché postal.

Depuis l'ouverture complète du marché postal, l'IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et d'en rendre compte. Et ce, afin de contribuer à la transparence du marché postal.

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

Le lecteur trouvera dans le présent document le compte rendu des opérations de contrôle initiées en décembre 2013 et menées en 2014.

## 3. MISSIONS DE L'IBPT

### 3.1. Le contrôle

L'IBPT est notamment<sup>1</sup> tenu de contrôler le respect des obligations imposées aux prestataires de services postaux en vertu de l'article 148bis §4 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (désignée infra en ces termes "Loi Postale") (voir infra sub 3.3. Obligations incombant aux prestataires de services postaux).

Cette disposition stipule que : « L'Institut contrôle l'application par les prestataires de services postaux des obligations contenues dans le présent article et publie un rapport annuel du contrôle et des résultats. ».

Par ailleurs, l'IBPT est habilité, en vertu de l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, (désignée infra en ces termes « Loi Statut ») à effectuer des contrôles visant à déterminer si les prestataires de services postaux respectent les obligations qui leur incombent.

En 2014, les contrôles ont été effectués par le service Marché Postal de l'IBPT.

---

<sup>1</sup> L'IBPT contrôle aussi le respect d'autres dispositions légales.

### 3.2. Les opérateurs soumis au contrôle de l'IBPT

En termes de régulation du marché postal, une distinction doit être établie entre trois types d'acteurs :

#### 1. Les prestataires de services postaux<sup>2</sup>

Il y a lieu d'entendre par « prestataire de services postaux » toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux. Les « services postaux » sont des services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux<sup>3</sup>.

Un « envoi postal » est un envoi portant une adresse et ayant sa forme définitive pour l'acheminement par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale<sup>4</sup>.

La prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier n'entre pas dans cette définition<sup>5</sup>.

Il ne faut pas nécessairement offrir l'ensemble des services postaux pour être un prestataire de services postaux. Ainsi les routeurs qui exercent accessoirement des activités postales sont soumis aux obligations incombant à tous les prestataires de services postaux.

Jusqu'au 31 décembre 2010, les prestataires de services postaux non universels étaient obligés de déclarer leurs activités postales à l'IBPT alors que les opérateurs qui souhaitaient prester des services universels devaient demander une licence à cet effet. Parallèlement à la libéralisation totale du marché postal, le législateur a décidé de simplifier les obligations administratives des prestataires de services postaux en supprimant les déclarations.

Ces prestations de services postaux font l'objet des contrôles mentionnés dans le présent rapport.

#### 2. Les titulaires de licences postales individuelles<sup>6</sup>

Il s'agit des entreprises qui fournissent un service postal relatif aux envois de correspondance qui relèvent du service universel postal<sup>7</sup>.

Un « envoi de correspondance » est une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.

---

<sup>2</sup> Définition « prestataire de services postaux » : voir lexique

<sup>3</sup> Article 131, 1° de la Loi Postale

<sup>4</sup> Article 131, 7° de la Loi Postale

<sup>5</sup> Article 131, 2° de la Loi Postale

<sup>6</sup> « titulaire d'une licence postale individuelle » : voir définition dans le lexique

<sup>7</sup> « service universel postal » : voir définition dans le lexique

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

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

Le titulaire d'une licence postale individuelle fait l'objet d'un contrôle spécifique.

Actuellement, une seule entreprise, TBC-Post, s'est vue attribuer une licence et relève de cette catégorie.

### *3. Le prestataire désigné du service universel<sup>8</sup>*

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

bpost fait également l'objet de contrôles spécifiques.

### **3.3. Obligations incombant aux prestataires de services postaux**

Tous les prestataires de services postaux se voient imposer, en vertu de l'article 148bis de la Loi Postale, les obligations énoncées ci-dessous.

1° Les prestataires de services postaux ont l'obligation :

- de mettre en place au niveau interne une **procédure** transparente, simple et peu onéreuse pour le **traitement** équitable et rapide **des réclamations des utilisateurs** concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
- d'**informer les utilisateurs** des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux **de la possibilité de recours auprès du service de médiation pour le secteur postal** ;
- d'**informer** tous les membres du **personnel** et en particulier les membres du personnel des services commerciaux, des services chargés du suivi des relations avec les clients et services d'information, des **voies de recours** des **utilisateurs** auprès du **service de médiation** et d'utiliser à cet effet les moyens de communication les plus appropriés ;
- de **fournir** à la demande de l'**utilisateur**, les **coordonnées du service de médiation** ;
- de **désigner** une **personne** dûment habilitée à **représenter le prestataire** de services postaux dans ses **relations** avec le **service de médiation**.

2° Les prestataires ont l'obligation :

- de **rendre identifiable** par la population les personnes chargées de la distribution des envois de journaux adressés ;

---

<sup>8</sup> « prestataire désigné du service universel » : voir définition dans le lexique

- et de **veiller** à ce que, à l'exception des journaux, les **envois postaux** soient **revêtus** d'un **signe distinctif** permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi.

3° Les prestataires doivent respecter des **exigences essentielles**, c.-à-d. des conditions imposées par l'Etat afin de garantir :

- la confidentialité de la correspondance ;
- la protection des données ;
- la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire ;
- la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses ;
- le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux.

4° Enfin, il est **interdit** aux prestataires et à leurs sous-traitants de **transporter** et de **distribuer** en connaissance de cause des **envois** qui porteraient des **inscriptions extérieures** manifestement **contraires** aux **bonnes mœurs** ou à l'**ordre public**.

Les obligations mentionnées sous 3° et 4° doivent être respectées tant par les prestataires de services postaux que par leurs sous-traitants et le cas échéant par toute personne leur procurant du personnel.

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

L'article 21 de la Loi Statut permet à l'Institut, en respectant une procédure déterminée, d'ordonner au prestataire de remédier à l'infraction constatée. L'Institut peut également indiquer des prescriptions quant à la manière dont il faut remédier à l'infraction, imposer une amende administrative d'un montant de 5% maximum du chiffre d'affaires ou donner l'ordre de cesser ou de suspendre le fonctionnement d'un service.

### 3.5. Etablir le rapport de ses activités de contrôle

Comme mentionné plus haut, l'IBPT est légalement tenu de publier un rapport annuel relatif au contrôle de tous les prestataires de services postaux<sup>9</sup>. Le présent rapport a pour objet de rendre compte des actions de contrôle initiées en décembre 2013 et menées par l'IBPT en 2014.

---

<sup>9</sup> Art. 148bis § 4 de la Loi postale

## 4. METHODOLOGIE DE CONTRÔLE

### 4.1. La nature des contrôles de l'IBPT

Ainsi qu'indiqué au point 3.3., quatre groupes d'obligations pesant sur les opérateurs doivent faire l'objet d'une vérification de la part de l'IBPT.

#### 4.1.1. Traitement des plaintes

A propos des plaintes, lors de ses contrôles l'Institut s'assure que :

- l'opérateur a bien mis en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour un traitement équitable et rapide des plaintes des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leur responsabilité respective dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
- le site Internet et les contrats commerciaux font bien apparaître la possibilité de recours auprès du Service de médiation pour le secteur postal ;
- tous les membres du personnel et en particulier les membres du personnel des services chargés du suivi des relations avec les clients et des services d'information sont correctement informés des possibilités de recours afin de pouvoir communiquer, à la demande d'un utilisateur, les coordonnées du Service de médiation pour le secteur postal ;
- une personne est valablement habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le Service de médiation pour le secteur postal.

#### 4.1.2. Identification

En ce qui concerne l'identification du prestataire du service postal, l'IBPT vérifie que les personnes chargées par l'opérateur de la distribution des envois postaux sont identifiables par la population.

L'IBPT s'assure également que, à l'exception des journaux, les envois postaux de l'opérateur sont revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi.

Les prestataires de services postaux concernés sont invités à apposer sur le formulaire qui leur aura été adressé par l'Institut le signe distinctif permettant de reconnaître les envois qu'ils traitent et à indiquer comment les distributeurs des envois postaux peuvent être identifiés.

Le signe distinctif qui doit être apposé sur les envois par les prestataires postaux n'est pas défini par le législateur. L'article 35, 5°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la Loi Postale stipule toutefois que le signe distinctif doit contenir au minimum les coordonnées du prestataire de service universel non réservé et le numéro de licence pour autant bien sûr que l'opérateur dispose d'une telle licence.

#### 4.1.3. Exigences essentielles

La Loi Postale stipule que les prestataires de services postaux doivent s'engager à respecter et à faire respecter les exigences essentielles par leurs sous-traitants et, le cas échéant, par toute personne leur procurant du personnel.

Les exigences essentielles sont des raisons générales de nature non économique qui peuvent amener l'Etat à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

Le contrôle de la majorité des obligations liées aux exigences essentielles ne relève cependant pas de la compétence de l'IBPT.

Le contrôle exercé par l'IBPT s'est dès lors limité au contrôle du respect des deux exigences essentielles qui ont été concrétisées dans la législation postale, à savoir la confidentialité des envois de correspondance et la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport des matières dangereuses.

La réglementation postale ne prévoit pas de procédure spécifique pour le traitement des envois non distribuables par les opérateurs fournissant des services postaux non universels.

Dès lors afin de pouvoir vérifier le respect de ces exigences essentielles, l'Institut demande aux prestataires de tracer les grandes lignes des procédures internes pour le transport des marchandises dangereuses et le traitement des envois non distribuables.

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

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

A ce propos, l'Institut demande à l'opérateur comment l'interdiction de distribution des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public est respectée.

## **4.2. Poursuite des contrôles entrepris en 2013**

En 2014, l'IBPT a poursuivi les contrôles initiés en 2013.

Il est à noter que, depuis que l'obligation de déclarer toute prestation d'un service postal a été abolie, l'IBPT a des difficultés à identifier les acteurs présents sur le marché.

Le service Marché Postal a néanmoins pu établir une base de données contenant les noms des prestataires postaux identifiés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011 et les noms des personnes physiques ou morales répertoriées dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Services de courrier ». Cette liste contient 1451 noms d'entreprises potentiellement susceptibles de fournir des services postaux.

En date du 13 décembre 2013, l'IBPT a adressé un courrier à 47 entreprises faisant partie de cette liste de 1451 entreprises. Deux entreprises qui ne s'étaient pas encore mises en ordre ont continué à faire l'objet de l'attention de l'IBPT et 45 nouveaux contrôles ont été initiés.

Les nouveaux contrôles ont été ventilés en fonction du nombre d'entreprises susceptibles de fournir des services postaux dans chacune des régions du pays.

Le tableau repris ci-dessous indique cette ventilation.

	Bruxelles	Wallonie	Flandre	Total
Nombre de prestataires par région	211	303	937	1451
Pourcentage des entreprises susceptibles de fournir des services postaux	14,54%	20,88%	64,57%	100%
Nombre de prestataires échantillonnés par région	6	9	30	45
Volume de l'échantillon exprimé en %tage du total de l'échantillon	13,33%	20,00%	66,66%	100%

## 5. RESULTATS DES CONTRÔLES EFFECTUES EN 2014

### 5.1. Résultats

En 2014, l'IBPT a poursuivi le contrôle de l'échantillon de prestataires de services postaux sélectionnés en décembre 2013.

Le traitement de chaque dossier implique l'envoi de lettres de rappel auxquelles les entreprises tardent très souvent à répondre ainsi que des prises de contact par téléphone. En l'absence de réaction des entreprises ou de mauvaise volonté de leur part, une demande pressante de mise en conformité est adressée par l'IBPT.

Suite aux enquêtes qu'il a menées, l'IBPT a constaté que sur ces 47 sociétés :

- 13 entreprises n'exerçaient pas d'activités qui entrent dans le champ de la réglementation postale;
- 10 entreprises ont arrêté leurs activités dont six en raison d'une faillite ;
- 5 entreprises sont totalement injoignables, que ce soit par courrier, par téléphone ou via un site web ;
- 8 entreprises étaient en ordre avec la législation ;
- 11 entreprises ont été priées de mettre leurs pratiques en conformité avec la réglementation postale. Les irrégularités constatées dans le chef de ces 11 entreprises concernaient toutes les obligations en matière de traitement des plaintes.

A la date de rédaction de ce rapport, 5 entreprises ne sont toujours pas en ordre et l'IBPT poursuit les investigations.

### 5.2. Analyse du respect des conditions légales

#### 5.2.1. Traitement des plaintes

L'IBPT a constaté que :

- aucune des 11 entreprises ne mentionnait la possibilité de recourir au service de médiation en cas de plainte, (ni *a fortiori* ne renseignait un membre du personnel chargé des relations avec le service de médiation); cette mention ne figurait ni dans les documents mis à la disposition du public ni sur le site Web des entreprises (pour celles qui en disposent d'un) ;
- 1 des entreprises n'avait pas complété correctement le formulaire qui lui avait été envoyé.

Il ressort des déclarations des entreprises que peu d'entre elles voyaient l'utilité d'une procédure de plaintes détaillée, les préjudices étant, selon ces entreprises, rares ou inexistantes.

### 5.2.2. Identification

Les entreprises contrôlées assuraient le respect de leurs obligations en matière d'identification :

- en faisant porter par leur(s) chauffeur(s) un uniforme ou un tee-shirt marqué d'un logo et/ou un badge sur lequel figurent le nom, la photo et le numéro d'identification du chauffeur ;
- en apposant un signe de reconnaissance (logo, code barre, cachet) sur l'envoi et sur le bordereau d'expédition.

### 5.2.3. Exigences essentielles

Les entreprises contrôlées respectaient leurs obligations légales en ce qui concerne la confidentialité des envois (en cas d'absence du destinataire, dépôt d'un avis de passage et, le cas échéant, renvoi à l'expéditeur, dans un délai variable selon l'opérateur postal).

18 entreprises ont déclaré ne pas transporter de matières dangereuses. Quant à l'entreprise qui a déclaré transporter des matières dangereuses, elle prévoyait dans ses conditions générales des modalités de transport conformes à la réglementation ADR.

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

Les 19 entreprises concernées ont déclaré refuser tout envoi qui porterait atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

## 6. SEANCE D'INFORMATION

Conscient que les irrégularités constatées résultent principalement d'une méconnaissance de la législation et que les problèmes rencontrés portent sur le traitement des plaintes, l'IBPT a organisé, en collaboration avec le Service de Médiation pour le Secteur Postal, une séance d'information qui s'est déroulée le 6 février 2014.

Au cours de cette réunion, les points suivants ont été expliqués :

- Les compétences de l'IBPT en matière de contrôle,
- Les obligations légales des prestataires de services postaux,
- Le déroulement d'une procédure de contrôle,
- Le financement du Service de Médiation.

On trouvera la présentation proposée lors de cette séance d'information à l'adresse suivante : [http://www.smspo.be/fr/678/ShowContent/2363/Rapport\\_et\\_publications/Rapports\\_annuel.aspx](http://www.smspo.be/fr/678/ShowContent/2363/Rapport_et_publications/Rapports_annuel.aspx).

## 7. CONCLUSION

Les irrégularités constatées en 2014 résultent non d'une volonté d'enfreindre les règles mais bien d'une mauvaise connaissance de celles-ci par les opérateurs contrôlés.

En effet, tant la législation que l'IBPT sont mal connus des opérateurs contrôlés. Par contre, on constate que lorsque l'IBPT expose la réglementation aux entrepreneurs concernés lors d'échanges individuels, ils régularisent la situation de leur entreprise. La durée de traitement d'un dossier relatif au contrôle d'une entreprise varie de quelques semaines à quelques mois voire même quelques années. Les plus longs laps de temps s'expliquent par le fait que certaines entreprises tardent à répondre aux sollicitations de l'IBPT soit par négligence, soit parce qu'elles ont cessé leur activité postale ou toute autre activité, soit encore parce qu'elles n'ont jamais offert de services postaux. En outre, l'IBPT est très souvent amené à devoir demander des informations complémentaires aux entreprises contrôlées pour le motif que les renseignements fournis sont imprécis ou non pertinents.

L'IBPT a constaté que les prestataires de services postaux commettent des irrégularités surtout dans le traitement des plaintes. Les cas d'irrégularités constatés sont les suivants : absence de toute procédure formelle de traitement des plaintes, absence de référence au service de médiation pour le secteur postal, pas de formation spécifique du personnel quant aux modalités de traitement des plaintes. En fait, les opérateurs postaux déclarent bien souvent qu'ils ne voient pas l'utilité de la mise en place d'une procédure formelle de traitement des plaintes. D'abord, parce que les plaintes sont, selon les opérateurs postaux, rarissimes. Ensuite, parce que s'il devait y avoir une plainte, celle-ci serait traitée individuellement selon le mode le plus approprié.

L'IBPT ne peut que confirmer que les plaintes concernant ces aspects de la législation sont quasi inexistantes. C'est la raison pour laquelle l'IBPT estime qu'il serait plus efficace de se concentrer uniquement sur les opérateurs postaux qui posent réellement problèmes. Aussi, à l'avenir, l'IBPT envisage d'axer son contrôle sur les opérateurs qui ont fait l'objet de plaintes. A cette fin, un contact sera pris avec le service de Médiation pour le secteur postal.

En effet, il apparaît que les contrôles systématiques tels qu'ils sont actuellement mis en place ne répondent pas aux objectifs poursuivis, à savoir, que les prestataires de services postaux se conforment à la législation et que la protection des consommateurs soit ainsi assurée au mieux. Il est également essentiel de pouvoir identifier les prestataires de services postaux avant d'avoir à les contrôler. Pour cette raison, il serait judicieux de rétablir, éventuellement sous une autre forme, les « déclarations » supprimées en 2011. En effet, une solution efficace serait d'obliger les prestataires de services postaux à s'enregistrer comme opérateur auprès de l'IBPT ou de pouvoir accéder aux coordonnées des entreprises inscrites auprès de la Banque Carrefour des Entreprises comme offrant des services postaux. Une fois les prestataires identifiés, l'IBPT prendrait contact avec eux afin de les informer à titre préventif de la législation en vigueur et des obligations qui leur incombent. La cible étant mieux définie et les règles clairement établies dès le départ, les contrôles futurs pourraient être bien plus efficaces. Chacun sachant ce qu'on attend de lui, il ne serait plus nécessaire d'envoyer une série de courriers et de rappels. Une constatation d'infraction pourrait, si le prestataire de services postaux ne se met pas en ordre dans les délais qui lui sont impartis, déboucher directement sur une procédure d'infraction.

## ANNEXE : LEXIQUE

activités de routage	les activités de routage sont exercées par une personne physique ou morale pour le compte d'un expéditeur. Les activités de routage consistent en des activités de conditionnement des envois postaux selon les normes du prestataire de services postaux, éventuellement combinées avec d'autres activités de préparation d'envois postaux comme l'emballage, l'impression ou l'affranchissement des envois postaux.
ADR	Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route. Les annexes à cet accord déterminent les prescriptions relatives au transport de marchandises dangereuses par route (emballage, identification et conditions).
déclaration	obligation administrative de faire mention à l'IBPT de la prestation d'un service postal non compris dans le service universel. Supprimée par la loi du 13 décembre 2010 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifiant la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, et modifiant la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification.
distribution	le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.
envoi de correspondance	une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Les livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondance.
envoi postal	un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.
exigences essentielles	les raisons générales de nature non économique qui peuvent amener un état à imposer des conditions pour la prestation de services postaux. Ces raisons sont la confidentialité de la correspondance, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des

dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives négociées entre partenaires sociaux au niveau national, conformément au droit communautaire et à la législation nationale et, dans les cas justifiés, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire. La protection des données peut comprendre la protection des données à caractère personnel, la confidentialité des informations transmises ou stockées, ainsi que la protection de la vie privée.

IBPT	l'Institut belge des postes et des télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.
licence	une autorisation qui est octroyée par l'IBPT et qui donne à un prestataire d'envois de correspondance nationaux et transfrontière entrants, qui relèvent du service universel, des droits spécifiques ou soumet les activités dudit prestataire à des obligations spécifiques, et dans le cadre de laquelle le prestataire n'est pas habilité à exercer les droits concernés avant d'avoir reçu l'autorisation de l'IBPT.
prestataire de services postaux	une entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux.
prestataire du service universel	prestataire de services postaux soumis à l'obligation de fournir le service postal universel en Belgique et devant répondre aux conditions qui y sont liées. La Loi Postale désigne bpost comme prestataire du service universel jusqu'en 2018.
Service de médiation pour le secteur postal	service public fédéral indépendant compétent pour les matières concernant les usagers de bpost et des entreprises qui offrent des services postaux sur la base de l'article 43ter de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
service postal non universel	un service de la poste aux lettres est considéré comme ne relevant pas du service universel lorsque ce service est clairement distinct du service universel et présente au moins les caractéristiques suivantes : - l'envoi postal est individualisé. Chaque envoi postal est enregistré séparément au moment de la levée et est suivi d'une manière individualisée pendant tout le trajet; - des arrangements minimums sur l'heure de levée et de distribution, le tarif, la garantie de distribution, le suivi individualisé de l'envoi postal et la responsabilité civile ont été fixés dans une convention spéciale conclue entre l'expéditeur et le prestataire du service postal.
service postal universel	le service postal universel comprend les prestations

suivantes:

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg;
- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg;
- la distribution des colis postaux reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20 kg;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.

services postaux

services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux. La prestation de services postaux par la personne physique ou morale qui est à l'origine de l'envoi du courrier est exclue du champ d'application de la définition.

Titulaire d'une licence postale individuelle

prestataire postal qui fournit un service d'envois de correspondance relevant du service universel et doit demander une licence à cet effet.

utilisateur

toute personne physique ou morale bénéficiaire d'une prestation de service postal en tant qu'expéditeur ou destinataire.