



I B P T

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

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 13 DECEMBRE 2016
CONCERNANT
LE PROJET D'INVESTISSEMENT DE BPOST VISANT À AMÉLIORER LA
QUALITÉ DU COURRIER ÉGRENÉ PRIORITAIRE**

version non-confidentielle

Table des matières

1	Base juridique	3
2	Rétroactes	3
3	Le projet d'investissement de bpost	4
3.1	SOUS-PROJET 1 : « PREP2FUTURE »	4
3.2	SOUS-PROJET 2 : « INVESTISSEMENT DANS LES MACHINES MSM »	4
3.3	SOUS-PROJET 3 : « NOUVEAU SITE HOUTDOK »	4
3.4	SOUS-PROJET 4 : « NOUVEAU CENTRE DE TRI BRUXELLES X »	4
4.	Analyse de l'IBPT	5
4.1	SOUS-PROJET 1 : « PREP2FUTURE »	5
4.1.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>	5
4.1.2	<i>Planning détaillé</i>	5
4.1.3	<i>Financement</i>	5
4.1.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>	5
4.2	SOUS-PROJET 2 : « INVESTISSEMENT DANS LES MACHINES MSM »	5
4.2.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>	5
4.2.2	<i>Planning détaillé</i>	5
4.2.3	<i>Financement</i>	5
4.2.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>	5
4.3	SOUS-PROJET 3 : « NOUVEAU SITE HOUTDOK »	6
4.3.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>	6
4.3.2	<i>Planning détaillé</i>	6
4.3.3	<i>Financement</i>	6
4.3.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>	6
4.4	SOUS-PROJET 4 : « NOUVEAU CENTRE DE TRI BRUXELLES X »	6
4.4.1	<i>Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire</i>	6
4.4.2	<i>Planning détaillé</i>	6
4.4.3	<i>Financement</i>	6
4.4.4	<i>Évaluation de l'IBPT</i>	6
5.	Conclusion	7

1 Base juridique

1. Le présent avis vise l'application de l'article 8 et de l'article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991, à savoir les mesures correctrices en cas de non-respect des délais d'acheminement des envois de correspondance égrenés intérieurs prioritaires par le prestataire du service postal universel.¹
2. Les mesures correctrices concernant les envois domestiques de correspondance de catégorie normalisée la plus rapide consistent à obliger le prestataire du service universel à investir dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité des envois domestiques de correspondance de catégorie normalisée la plus rapide.

2 Rétroactes

3. Dans sa décision du 10 octobre 2016 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2015, l'IBPT a constaté que bpost ne respectait pas ses obligations légales au niveau des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire, conformément à l'article 34, 2° de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV. Le résultat en matière de qualité du courrier égrené prioritaire est en effet, avec 91,29%, inférieur à la norme de qualité de 93%.
4. Par conséquent, l'IBPT a, dans sa décision susmentionnée, imposé une mesure correctrice à bpost, sous la forme d'un investissement d'au moins 600.000 euros dans un projet d'investissement spécifique ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité pour la catégorie du courrier égrené prioritaire.
5. Le projet d'investissement doit répondre, comme indiqué dans la décision, aux critères de l'article 9, § 3 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application l'article 144quater et suivants de la loi du 21 mars 1991 et doit être suffisamment précis en matière de description, d'objectif, de planning détaillé et de budget.
6. Le présent avis se base sur les documents suivants :
 - la présentation PowerPoint de bpost du 24 août 2016 concernant les « Mail Service Operations : Quality » ;
 - la décision du Conseil de l'IBPT du 10 octobre 2016 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2015 ;
 - le projet d'investissement de bpost du 24 octobre 2016 ;
 - les informations complémentaires de bpost du 24 novembre 2016 concernant le projet d'investissement en réponse à la demande de l'IBPT du 4 novembre 2016.
7. Le 29 novembre 2016, le Conseil de l'IBPT a approuvé le projet d'avis et l'a transmis à bpost pour l'indication éventuelle de passages à considérer comme confidentiels.
8. Le présent avis a été adopté par le Conseil de l'IBPT le 13 décembre 2016 et sa version non confidentielle publiée sur le site de l'Institut.

¹ En toutes lettres : l'AR du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par l'AR du 19 avril 2014.

3 Le projet d'investissement de bpost

9. bpost a présenté 4 sous-projets dans son projet d'investissement, parmi lesquels seul le sous-projet 3 « Nouveau site Houtdok » porte sur l'amélioration à court terme de la qualité du courrier égrené prioritaire.
10. Les trois autres sous-projets ont été communiqués à titre informatif par bpost et visent à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire à moyen terme.

3.1 Sous-projet 1 : « Prep2Future »

11. [CONFIDENTIEL]

12. [CONFIDENTIEL]

3.2 Sous-projet 2 : « Investissement dans les machines MSM »

13. [CONFIDENTIEL]

14. [CONFIDENTIEL]

15. [CONFIDENTIEL]

16. [CONFIDENTIEL]

3.3 Sous-projet 3 : « Nouveau site Houtdok »

17. [CONFIDENTIEL]

18. [CONFIDENTIEL]

19. [CONFIDENTIEL]

3.4 Sous-projet 4 : « Nouveau centre de tri Bruxelles X »

20. La construction du nouveau centre de tri Bruxelles X comporte deux volets :
 - Abriter le plus grand centre de tri de courrier du pays.
 - Centraliser les envois de colis dans un centre de tri.

21. [CONFIDENTIEL]

22. La création du nouveau site « NEW BX » à Neder-Over-Heembeek vise à centraliser le tri de tous les envois de colis. Le nouveau site doublera la capacité de traitement des envois de colis, ce qui dispensera les autres centres de tri du tri des envois de colis. Ces centres de tri pourront ainsi se consacrer exclusivement aux envois de correspondance.

4. Analyse de l'IBPT

23. Chaque volet du projet est ci-après évalué dans un premier temps au niveau de son impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire, ensuite de son planning détaillé et enfin de son financement. L'évaluation de l'IBPT suit enfin pour chaque sous-projet.

4.1 Sous-projet 1 : « Prep2Future »

4.1.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

24. [CONFIDENTIEL]

4.1.2 Planning détaillé

25. [CONFIDENTIEL]

26. [CONFIDENTIEL]

4.1.3 Financement

27. bpost n'a pas communiqué les détails du financement.

4.1.4 Évaluation de l'IBPT

28. L'IBPT prend acte de ce sous-projet. Étant donné que ce projet de gestion « Prep2Future » vise à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire, l'IBPT souhaiterait être tenu informé des conclusions de cette étude d'une part et ensuite des mesures qui seront effectivement implémentées afin d'améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire d'autre part.

4.2 Sous-projet 2 : « Investissement dans les machines MSM »

4.2.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

29. [CONFIDENTIEL]

4.2.2 Planning détaillé

30. [CONFIDENTIEL]

31. [CONFIDENTIEL]

4.2.3 Financement

32. bpost n'a pas communiqué les détails du financement.

4.2.4 Évaluation de l'IBPT

33. L'IBPT prend acte de ce sous-projet. Étant donné qu'il s'agit d'un programme d'investissement important qui vise à améliorer la qualité du courrier égrené prioritaire, l'IBPT souhaiterait être tenu informé de l'avancement de ce projet d'investissement.

4.3 Sous-projet 3 : « Nouveau site Houtdok »

4.3.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

34. [CONFIDENTIEL]

4.3.2 Planning détaillé

35. [CONFIDENTIEL]

4.3.3 Financement

36. [CONFIDENTIEL]

4.3.4 Évaluation de l'IBPT

37. L'IBPT estime que ce sous-projet répond à la décision du Conseil de l'IBPT du 10 octobre 2016 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2015. bpost doit informer l'IBPT de l'évaluation du projet et en particulier de l'impact sur l'amélioration des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire.

4.4 Sous-projet 4 : « Nouveau centre de tri Bruxelles X »

4.4.1 Impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire

38. [CONFIDENTIEL]

4.4.2 Planning détaillé

39. [CONFIDENTIEL]

40. [CONFIDENTIEL]

4.4.3 Financement

41. bpost n'a pas communiqué les détails du financement.

4.4.4 Évaluation de l'IBPT

42. L'IBPT prend acte de ce sous-projet. L'IBPT souhaiterait être tenu informé de l'avancement général de ce projet d'investissement « nouveau centre de tri Bruxelles X ».

5. Conclusion

43. En réponse à la demande de l'IBPT de soumettre un projet d'investissement d'au moins 600.000 euros dans un projet d'investissement spécifique ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité pour le courrier prioritaire égrené, bpost a soumis quatre sous-projets à l'IBPT.
44. Trois de ces quatre sous-projets portent sur le moyen terme et sont donc purement de nature informative. Seul le projet « Nouveau site Houtdok » est donc considéré comme une proposition de projet concrète d'amélioration à court terme de la qualité du courrier égrené prioritaire.
45. L'IBPT a évalué le sous-projet 3 « Nouveau site Houtdok » au niveau de l'objectif, de l'impact sur l'amélioration de la qualité du courrier égrené prioritaire, du planning détaillé et du financement.
46. L'IBPT estime que le sous-projet 3 « Nouveau site Houtdok » répond à ces conditions.
47. L'IBPT en suivra l'exécution effective, comme déterminé dans l'AR. Pour cette raison, bpost doit transmettre à l'IBPT, à la fin de chaque trimestre civil de 2017, une analyse de l'avancement, en spécifiant d'une part l'exécution du projet et d'autre part son financement.²
48. En outre, l'IBPT souhaite, pour les trois sous-projets à moyen terme, tout comme pour le sous-projet 3 « Nouveau site Houtdok », être tenu informé sur une base trimestrielle de l'avancement et de l'impact sur le courrier égrené prioritaire.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

² Article 9, §3 de l'AR du 11 janvier 2006 fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par l'AR du 19 avril 2014.

