

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

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT  
LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ  
DU SERVICE DE BPOST  
RÉALISÉ PAR L'IBPT EN 2011**

## TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 : Executive summary.....	5
1.1.    CONTRÔLE ET TRANSPARENCE.....	5
1.2.    UN PROGRAMME DE CONTRÔLE ÉTENDU EN 2011 .....	5
1.3.    LES MISSIONS DE L'IBPT.....	6
1.4.    LES OBLIGATIONS DANS LE CHEF DE BPOST.....	6
1.5.    LA MÉTHODE SUIVIE PAR L'IBPT POUR LE CONTRÔLE .....	6
1.6.    LES CONTRÔLES CIBLÉS DE L'IBPT PORTANT SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES DU RÉSEAU DE COURRIER ET RETAIL DE BPOST .....	6
1.7.    LES CONSTATATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL (RÉSEAU DE COURRIER ET RÉSEAU RETAIL) DE BPOST CARTOGRAPHIÉES À L'AIDE DE CARTES GÉOGRAPHIQUES.....	7
1.8.    LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DE CERTAINS SERVICES POSTAUX.....	7
1.9.    LE CONTRÔLE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....	8
1.10.   L'ENQUÊTE DE L'IBPT SUR LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL EN BELGIQUE: COMPORTEMENT ET DESIDERATA DES UTILISATEURS PARTICULIERS .....	8
1.11.   COMPARAISON AVEC D'AUTRES PAYS EUROPÉENS .....	8
Chapitre 2 : Introduction.....	9
Chapitre 3 : Les missions de l'IBPT .....	10
3.1.    LE CONTRÔLE .....	10
3.2.    LE RAPPORT .....	10
3.3.    LES INSTRUMENTS DE L'IBPT EN CAS DE NON-RESPECT .....	10
Chapitre 4 : les obligations dans le chef de bpost.....	12
4.1.    INTRODUCTION .....	12
4.2.    LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION D'INFORMATIONS AUX UTILISATEURS .....	12
4.3.    LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA DISTRIBUTION DES ENVOIS POSTAUX.....	12
4.4.    LES OBLIGATIONS RELATIVES AUX DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX.....	13
4.5.    LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....	14
4.6.    LES OBLIGATIONS RELATIVES AU RÉSEAU DE COURRIER (E.A. LES BOÎTES AUX LETTRES ROUGES)	14
4.7.    LES OBLIGATIONS RELATIVES AU RÉSEAU POSTAL RETAIL.....	15
4.7.1. <i>Plusieurs types de Points de Service Postal .....</i>	<i>15</i>
4.7.2. <i>Les obligations de bpost en matière d'offre de services dans les Points de Service Postal .....</i>	<i>16</i>
4.7.3. <i>L'étendue du réseau postal Retail.....</i>	<i>16</i>
4.7.4. <i>Les heures d'ouverture et l'affectation de personnel postal dans les bureaux de poste et les haltes postales .....</i>	<i>17</i>
4.7.5. <i>L'accessibilité des Points de Service Postal aux personnes handicapées.....</i>	<i>17</i>
Chapitre 5 : La méthode suivie par l'IBPT pour le contrôle .....	18
5.1.    APPROCHE DE CONTRÔLE DIFFÉRENTE.....	18
5.2.    MÉTHODE CONCERNANT LES CONTRÔLES IBPT CIBLÉS .....	18
5.2.1. <i>Les contrôles ciblés sur le terrain.....</i>	<i>18</i>
5.2.2. <i>La cartographie du réseau postal (réseau de courrier et rRetail) de bpost à l'aide de cartes géographiques.....</i>	<i>19</i>
5.3.    MÉTHODE RELATIVE AU CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	20
5.4.    MÉTHODE DE CONTRÔLE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE BPOST .....	21
5.5.    MÉTHODE RELATIVE À L'ENQUÊTE DE L'IBPT SUR LE COMPORTEMENT ET LES BESOINS DES UTILISATEURS EN MATIÈRE DE SERVICES POSTAUX UNIVERSELS.....	22
5.6.    TABLEAU RÉCAPITULATIF DES OBLIGATIONS DE QUALITÉ LÉGALES .....	23
Chapitre 6 : Les contrôles ciblés de l'IBPT portant sur des éléments spécifiques du réseau de courrier et du réseau Retail de bpost.....	25

6.1.	CONTRÔLE DU RÉSEAU DES BOÎTES AUX LETTRES ROUGES.....	25
6.1.1.	<i>Introduction.....</i>	25
6.1.2.	<i>La composition de l'échantillon.....</i>	25
6.1.3.	<i>Les résultats du contrôle.....</i>	27
6.1.3.1.	<i>Indication de l'heure de la dernière levée utile sur la boîte aux lettres rouge.....</i>	27
6.1.3.2.	<i>L'indication sur la boîte aux lettres rouge de l'adresse d'une autre boîte aux lettres rouge avec une heure de levée plus tardive.....</i>	28
6.1.3.3.	<i>Heure de levée des boîtes aux lettres.....</i>	29
6.2.	CONTRÔLE DE CERTAINES OBLIGATIONS DANS LES BUREAUX DE POSTE.....	32
6.2.1.	<i>Introduction.....</i>	32
6.2.2.	<i>L'échantillon.....</i>	32
6.2.3.	<i>Les résultats du contrôle.....</i>	34
6.2.3.1.	<i>La communication d'informations écrites.....</i>	34
6.2.3.1.1.	<i>Affichage des heures d'ouverture.....</i>	35
6.2.3.1.2.	<i>Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste.....</i>	36
6.2.3.1.3.	<i>Brochures.....</i>	37
6.2.3.2.	<i>La communication d'informations orales.....</i>	42
6.2.3.3.	<i>L'accessibilité aux personnes handicapées.....</i>	44
6.2.3.4.	<i>Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau.....</i>	45
6.3.	CONTRÔLE DES POINTS POSTE.....	47
6.3.1.	<i>L'échantillon.....</i>	47
6.3.2.	<i>Les résultats du contrôle.....</i>	49
6.3.2.1.	<i>La communication d'informations écrites.....</i>	49
6.3.2.1.1.	<i>Affichage des heures d'ouverture.....</i>	50
6.3.2.1.2.	<i>Affichage des principaux tarifs dans le Point Poste.....</i>	51
6.3.2.1.3.	<i>Brochures.....</i>	52
6.3.2.2.	<i>La communication d'informations orales.....</i>	55
6.3.2.3.	<i>L'accessibilité aux personnes handicapées.....</i>	57
6.4.	CONCLUSIONS ET MESURES.....	58
Chapitre 7 : Traitement des données de bpost concernant le réseau de courrier et le réseau Retail dans les cartes postales géographiques .....		60
7.1.	INTRODUCTION : CE QUI EST CARTOGRAPHIÉ.....	60
7.2.	RÉPARTITION ET DENSITÉ DU RÉSEAU DE COURRIER ET DU RÉSEAU RETAIL.....	60
7.2.1.	<i>Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune.....</i>	61
7.2.1.1.	<i>Bureaux de poste par commune.....</i>	61
7.2.1.2.	<i>Points Poste par commune.....</i>	62
7.2.1.3.	<i>Points de Service Postal par commune (échelle discrète).....</i>	63
7.2.2.	<i>Cartes concernant les Points de Service Postal en fonction la densité de population et de la surface.....</i>	64
7.2.2.1.	<i>Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10.000 d'habitants – échelle continue) 64</i>	
7.2.2.2.	<i>Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> - échelle continue).....</i>	65
7.2.3.	<i>Cartes concernant les boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population et de la superficie.....</i>	66
7.2.3.1.	<i>Boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants – échelle continue).....</i>	66
7.2.3.2.	<i>Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> - échelle continue).....</i>	67
7.3.	CONCLUSIONS.....	68
Chapitre 8 : Contrôle des délais d'acheminement.....		69
8.1.	INTRODUCTION : QU'EST-CE QUI EST CONTRÔLÉ ?.....	69

8.2.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE .....	70
8.3.	LE COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE.....	72
8.4.	LES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS RECOMMANDÉS INTÉRIEURS.....	73
8.5.	LES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS.....	75
8.6.	LE COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE .....	76
8.7.	L'INDICE DE LA QUALITÉ MOYENNE RÉALISÉE POUR L'ANNÉE 2009.....	78
8.8.	CONCLUSION ET POUVOIR DE SANCTIONNEMENT .....	79
CHAPITRE 9 : ENQUÊTE DE MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....		80
9.1.	INTRODUCTION .....	80
9.2.	L'ÉCHANTILLON .....	81
9.3.	LES RÉSULTATS DE LA MESURE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE POUR 2009 .....	82
9.3.1.	<i>Satisfaction générale de la clientèle.....</i>	<i>82</i>
9.3.2.	<i>Satisfaction spécifique de la clientèle .....</i>	<i>83</i>
9.3.2.1.	<i>Satisfaction par rapport au temps d'attente aux guichets postaux et dans les Points Poste.....</i>	<i>83</i>
9.3.2.2.	<i>Satisfaction par rapport aux heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures de bureau normales.....</i>	<i>84</i>
9.3.2.3.	<i>Satisfaction par rapport à l'accessibilité des bureaux de poste/Points Poste et en particulier aux personnes handicapées.....</i>	<i>85</i>
9.4.	CONCLUSION ET POUVOIR DE SANCTIONNEMENT DE L'IBPT .....	85
CHAPITRE 10 : ENQUÊTE DE L'IBPT SUR LE SERVICE POSTAL UNIVERSEL EN BELGIQUE : COMPORTEMENT ET DESIDERATA DES UTILISATEURS PARTICULIERS .....		86
10.1.	INTRODUCTION .....	86
10.2.	LES RÉSULTATS.....	86
10.2.1.	<i>Attentes en matière de délais d'acheminement.....</i>	<i>87</i>
10.2.2.	<i>Attentes vis-à-vis des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) .....</i>	<i>88</i>
10.2.3.	<i>Satisfaction vis-à-vis de bpost en matière de service universel.....</i>	<i>90</i>
Chapitre 11 : Comparaison avec d'autres pays européens.....		91
11.1.	INTRODUCTION .....	91
11.2.	LES ÉTUDES DE QUALITÉ DE LA COMMISSION EUROPÉENNE.....	91
11.2.1.	<i>Etude européenne de 2011 pour le compte de la Commission européenne « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux » .....</i>	<i>91</i>
11.2.2.	<i>Etude de 2010 de "Copenhagen Economics" pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) » .....</i>	<i>92</i>
11.2.3.	<i>Etude de 2009 de "WIK-Consult" pour le compte de la Commission européenne: "Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel " .....</i>	<i>92</i>
11.3.	L'ÉTUDE DE QUALITÉ DU EUROPEAN REGULATORS GROUP FOR POSTAL SERVICES (ERGP).....	92
11.4.	LE BENCHMARK EUROPÉEN.....	92
11.4.1.	<i>Les résultats dans les pays européens du contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire mesurés conformément à la norme EN 13850.....</i>	<i>93</i>
11.4.2.	<i>Les résultats dans les pays européens concernant les différents types de Points de Service Postal.....</i>	<i>94</i>
11.4.3.	<i>Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de Points de Service Postal .....</i>	<i>95</i>
11.4.4.	<i>Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de boîtes aux lettres .....</i>	<i>95</i>
Chapitre 12 : Lexique .....		96
Chapitre 13 : Conclusion générale.....		101

## Chapitre 1 : Executive summary

### 1.1. Contrôle et transparence

Le contrôle du respect de la législation est sans aucun doute l'une des tâches principales de l'IBPT.

La présente communication concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT rend compte des contrôles effectués par l'IBPT auprès du prestataire du service universel, bpost, en 2011.

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 des titulaires d'une licence postale et d'en rendre compte. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

Le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles qu'il réalise auprès du prestataire du service universel, bpost. Toutefois, bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge et de plus, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics. Pour ces raisons, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente de ces activités de contrôle.

### 1.2. Un programme de contrôle étendu en 2011

Comme chaque année, l'IBPT a, conformément à la législation en la matière, contrôlé en 2011 les délais d'acheminement des envois postaux de bpost et a également exercé un contrôle sur la mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost.

En outre, d'autres obligations légales de qualité sont imposées à bpost qui relèvent du pouvoir général de contrôle de l'IBPT et pour lesquelles le législateur n'a pas défini d'instrument de contrôle spécifique.

En 2011, l'IBPT a pris l'initiative de réaliser des contrôles ciblés sur le terrain de ces obligations de qualité de bpost. De nombreux contrôles sont effectués dans les bureaux de poste et dans les Points Poste, ainsi qu'au niveau du réseau des boîtes aux lettres rouges. Une attention toute particulière est consacrée au respect des obligations en matière de communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, à l'accessibilité aux personnes handicapées et aux heures d'ouverture.

Concrètement en 2011, l'IBPT a contrôlé sur le terrain 800 boîtes aux lettres rouges de bpost et a effectué des contrôles dans 123 bureaux de poste et 126 Points Poste. Par conséquent, l'étendue de ces contrôles sur le terrain offre une garantie complémentaire en matière de représentativité des résultats de ces contrôles.

### **1.3. Les missions de l'IBPT**

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost. Ce rapport se concentre sur certaines obligations de qualité en matière de service universel dans le chef de bpost et certaines tâches imposées dans le cadre du contrat de gestion.

### **1.4. Les obligations dans le chef de bpost**

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (appelée ci-après "la Loi postale"), les arrêtés d'exécution ainsi que le quatrième contrat de gestion ont imposé des obligations de qualité spécifiques à bpost.

Les principales obligations en matière de qualité portent sur la communication d'informations aux utilisateurs, la distribution d'envois postaux, les délais d'acheminement de certains services postaux, la satisfaction de la clientèle, le réseau de courrier (boîtes aux lettres rouges) et le réseau de courrier Retail (bureaux de poste et Points Poste). Le respect de chacune de ces obligations est examiné en détail dans la présente communication.

### **1.5. La méthode suivie par l'IBPT pour le contrôle**

Pour les contrôles en matière de délais d'acheminement ainsi que le contrôle de la mesure de la satisfaction de la clientèle, la méthode de contrôle est expressément déterminée dans la Loi postale et les arrêtés d'exécution ou le contrat de gestion.

En ce qui concerne la communication d'informations à l'utilisateur et les autres obligations de qualité, aucun instrument de contrôle spécifique et par conséquent, aucune méthode n'ont été fixés dans la loi. L'IBPT a défini une méthode pertinente à cet effet. Des contrôles ciblés et étendus sont d'une part réalisés (bureaux de poste, Points Poste et boîtes aux lettres rouges). D'autre part, les constatations relatives au réseau postal (réseau de courrier et réseau Retail) de bpost sont cartographiées à l'aide de cartes géographiques.

### **1.6. Les contrôles ciblés de l'IBPT portant sur des éléments spécifiques du réseau de courrier et Retail de bpost**

Le réseau de courrier (boîtes aux lettres rouges) est contrôlé par rapport à des éléments spécifiques, à savoir l'identification de l'heure de la dernière levée de la boîte aux lettres, l'indication sur une boîte aux lettres de l'adresse d'une autre boîte aux lettres avec une heure de levée plus tardive et l'heure de levée de la boîte aux lettres.

Le contrôle du réseau Retail se compose d'une série de contrôles ciblés, réalisés dans les bureaux de poste et les Points Poste qui sont représentatifs au niveau statistique. Il est fait une distinction entre les bureaux de poste et les Points Poste.

Dans les bureaux de poste, le contrôle porte sur la communication d'informations écrites par l'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste et l'affichage des principaux tarifs à l'intérieur du bureau de poste. Sont également examinées les brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel et les informations orales concernant le service universel et le service public via la fonction de guichet. De plus, l'accessibilité aux personnes handicapées et les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau sont également contrôlées.

Dans les Points Poste, les contrôles portent sur la communication d'informations écrites par l'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du Point Poste et l'affichage des principaux tarifs. Sont également analysées les brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel et les informations orales concernant le service universel et le service public via la fonction de guichet ainsi que l'accessibilité aux personnes handicapées.

Les résultats de ces contrôles montrent que bpost respecte presque toujours son obligation légale au niveau des boîtes aux lettres rouges. Concernant les contrôles dans les bureaux de poste, il peut être déclaré que bpost respecte très bien ses obligations légales, à savoir la communication d'informations écrites et orales. Au niveau des Points Poste, une rotation entre les Points Poste est constatée. Au moment des contrôles, plus de 10% des Points Poste étaient fermés en raison de l'arrêt de la collaboration avec bpost, pour congé annuel ou ils étaient uniquement accessibles pour des clients spécifiques (ex : Point Poste chez Belgacom et à la Commission européenne). Bpost ne respecte pas toujours ses obligations légales. Concernant la communication d'informations écrites dans les Points Poste, les résultats sont généralement satisfaisants (mais insatisfaisants à un certain niveau). La communication d'informations orales dans les Points Poste est susceptible d'être améliorée.

### **1.7. Les constatations relatives au réseau postal (Réseau de courrier et réseau Retail) de bpost cartographiées à l'aide de cartes géographiques.**

L'IBPT a représenté statistiquement les données provenant de bpost à l'aide de cartes géographiques afin de donner de manière transparente une vue d'ensemble du réseau Retail de bpost, en particulier les bureaux de poste et les Points Poste, d'une part et d'autre part, une partie du réseau de courrier, à savoir les boîtes aux lettres rouges de bpost.

La répartition des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) par commune (ville) sur le territoire belge, la densité géographique des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population, de la superficie et de la densité géographique des boîtes aux lettres rouges de bpost en fonction de la densité de population et de la superficie sont cartographiées par l'IBPT au Chapitre 7.

### **1.8. Le contrôle des délais d'acheminement de certains services postaux**

Le respect des délais d'acheminement légalement imposés est contrôlé pour cinq services postaux universels compris dans le panier des petits utilisateurs, à savoir les envois égrenés intérieurs prioritaires et non-prioritaires, les envois égrenés recommandés intérieurs, les colis postaux égrenés intérieurs et la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

A cet égard, il convient de souligner que le législateur a prévu que le respect de ces délais ne soit pas contrôlé par l'IBPT mais bien par un bureau d'étude externe. En d'autres termes, l'IBPT exerce une surveillance sur ce contrôle.

L'IBPT constate que, pour ce qui est de l'année 2010, bpost remplit ses obligations en matière de délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et du courrier égrené entrant prioritaire. Bpost atteint l'objectif du quatrième contrat de gestion en ce qui concerne les délais d'acheminement étant donné que le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global, basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux compris dans le service universel, est respecté. 95,2% des envois sont distribués à temps alors que l'objectif du quatrième contrat de gestion est de 95%.

### **1.9. Le contrôle de la satisfaction de la clientèle**

La mesure fixée légalement de la satisfaction de la clientèle est réalisée par un bureau d'étude externe. Le législateur a stipulé que l'IBPT devait formuler un avis sur le plan d'action de bpost en se prononçant d'une part sur les points mis en lumière par la mesure de la satisfaction de la clientèle et « susceptibles d'être améliorés » et d'autre part sur le rapport de bpost concernant l'exécution du plan d'action.

La satisfaction est mesurée à l'aide de 11 indices de satisfaction : la satisfaction générale, l'envoi et la réception d'envois de correspondance, la réception de journaux et de périodiques, les envois recommandés, l'information à la clientèle, l'emplacement physique du bureau de poste, le service offert dans les bureaux de poste, les Points Poste, l'e-shop et le service clientèle. Le quatrième contrat de gestion stipule que le temps d'attente aux guichets, l'augmentation de l'accessibilité des Points de Service Postal (bureaux et Points Poste) aux personnes handicapées et l'ouverture des bureaux de poste en dehors des heures de bureau font partie de l'enquête de satisfaction.

Sur la base des informations à sa disposition, l'IBPT a (comme stipulé par la loi) émis un avis sur le rapport de bpost concernant le plan d'amélioration 2010 ainsi que sur le plan d'action 2011 de bpost visant à améliorer la satisfaction de la clientèle.

### **1.10. L'enquête de l'IBPT sur le service postal universel en Belgique: comportement et desiderata des utilisateurs particuliers**

Pour être complet et en dépit du fait que les chiffres datent de 2009, la présente communication fait également mention de l'enquête effectuée par l'IBPT en novembre 2009 concernant le comportement et les desiderata des utilisateurs vis-à-vis de bpost en tant que prestataire du service universel.

A cet effet, la présente communication donne des explications complémentaires sur les résultats pertinents de l'enquête plus particulièrement en ce qui concerne les attentes de l'utilisateur par rapport aux délais d'acheminement, la proximité des bureaux de poste et des Points Poste, la fréquentation régulière et la satisfaction générale vis-à-vis de bpost.

### **1.11. Comparaison avec d'autres pays européens**

Divers aspects de qualité sont analysés dans la présente communication et le Chapitre 11 situe ce rapport dans une perspective européenne.

## Chapitre 2 : Introduction

Le marché postal est entièrement libéralisé depuis le 1er janvier 2011. Comme défini dans la mission de l'IBPT, expliquée dans le Plan stratégique 2010-2013, l'IBPT se charge dans ce nouveau contexte de contrôler de manière proactive le respect du cadre réglementaire, y compris du contrat de gestion, en accordant une attention particulière au fonctionnement du service universel et en veillant aux intérêts des consommateurs.

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 des titulaires d'une licence postale et d'en rendre compte. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

Le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles effectués par l'IBPT du respect des obligations légales par le prestataire du service universel, bpost.

Bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge et de plus, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics. Pour ces raisons, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente des activités de contrôle de l'IBPT pour l'année 2011.

La présente communication porte d'une part sur le contrôle des délais d'acheminement légaux de bpost, la surveillance par l'IBPT de la mesure légale de la satisfaction de la clientèle et d'autre part sur d'autres obligations de qualité légales imposées à bpost, pour lesquelles le législateur n'a pas défini d'instrument de contrôle spécifique et qui relèvent donc du pouvoir général de contrôle de l'IBPT.

En 2011, l'IBPT a procédé pour la première fois à des contrôles ciblés sur le terrain concernant les obligations légales de qualité de bpost pour lesquelles il n'existe pas d'instrument de contrôle spécifique. Ces contrôles sont réalisés dans les bureaux de poste, les Points Poste et portent sur les boîtes aux lettres rouges, et concernent entre autres la communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, l'accessibilité aux personnes handicapées et les heures d'ouverture.

Ce contrôle s'inscrit dans le cadre de quatre axes définis dans le Plan stratégique 2010-2013 : la promotion des intérêts des consommateurs, la cohésion sociale, les contrôles ciblés et la culture.

La protection des consommateurs est une tâche essentielle de l'IBPT qui se soucie par conséquent du respect des droits des utilisateurs. La cohésion sociale est à la base de la libéralisation postale afin de garantir la pérennité de services postaux de qualité. L'IBPT se charge de contrôler le respect des obligations de service universel par l'opérateur désigné tout en continuant de veiller à maintenir la concordance entre les obligations et les besoins de la population en matière de service universel. Les contrôles ciblés visent à vérifier si la réglementation est effectivement appliquée ou si les intérêts des consommateurs sont défendus et si les obligations de service universel sont respectées. Certaines missions de l'IBPT nécessitent des compétences diverses et pour ces contrôles ciblés, une collaboration multidisciplinaire a été menée entre les différents services (« pools ») de l'IBPT.

## Chapitre 3 : Les missions de l'IBPT

### 3.1. Le contrôle

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost. L'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi IBPT ») charge l'IBPT de veiller au respect de la législation postale et à l'exécution des missions de service public dans le secteur postal.

### 3.2. Le rapport

Depuis 2011, l'IBPT est chargé à titre complémentaire par le législateur<sup>1</sup> de procéder à des contrôles bien déterminés et d'en rendre compte chaque année. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal. L'IBPT est ainsi tenu de publier un rapport annuel concernant le contrôle<sup>2</sup> des prestataires de services postaux<sup>3</sup>, notamment les entreprises qui fournissent un ou plusieurs services postaux, par exemple les entreprises de courrier exprès et les entreprises d'expédition de colis. Cette activité de contrôle fait l'objet d'un rapport spécifique<sup>4</sup>. Le législateur requiert également que l'IBPT dresse un rapport sur le contrôle<sup>5</sup> des obligations imposées aux titulaires de licences postales individuelles<sup>6</sup> notamment les entreprises qui fournissent un service d'envois de correspondance qui relève du service universel<sup>7</sup>, selon les conditions prévues par la loi. bpost n'est pas titulaire d'une telle licence postale individuelle et n'y est donc pas soumise. Bpost a été désignée par la loi comme prestataire du service universel<sup>8</sup> et n'est par conséquent pas soumise à l'obligation de licence.

Comme déjà indiqué dans l'introduction, le législateur n'a pas expressément obligé l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles effectués par l'IBPT du respect des obligations légales par le prestataire du service universel, bpost. Vu l'importance de bpost sur le marché postal belge et comme de plus, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente des activités de contrôle de l'IBPT pour l'année 2011.

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

En cas d'infraction à la loi et la réglementation postale, le Conseil de l'IBPT peut communiquer ses griefs au contrevenant ainsi que le montant envisagé pour l'amende administrative. En cas d'imposition d'une amende, ce montant est reversé au Trésor public et ne peut être supérieur à 5 000 euros pour les personnes physiques et à 5% du chiffre d'affaires du contrevenant pendant l'année complète de référence la plus récente dans le secteur postal pour les personnes morales<sup>9</sup>.

En outre, le législateur prévoit également des sanctions spécifiques.

---

<sup>1</sup> Article 148bis, § 4, et l'article 148sexies, 2°, de la Loi postale.

<sup>2</sup> Article 148bis de la Loi postale.

<sup>3</sup> Définition « prestataire de services postaux » : voir lexicque.

<sup>4</sup> Rapport de l'IBPT sur le contrôle des opérateurs postaux.

<sup>5</sup> Article 148sexies de la loi postale.

<sup>6</sup> Définition « titulaire d'une licence postale individuelle » : voir lexicque.

<sup>7</sup> Définition « service universel » : voir lexicque.

<sup>8</sup> Définition « prestataire du service universel » : voir lexicque.

<sup>9</sup> Article 21 de la Loi IBPT.

En cas de non-respect par bpost des objectifs de qualité imposés en matière de délais d'acheminement, à savoir au cas où bpost n'atteint pas 90% pour le délai de Jour + 1 pour le courrier égrené prioritaire, bpost peut être obligée de réaliser des investissements supplémentaires obligatoires dans des projets permettant d'améliorer à court terme la qualité pour un montant de 600 000 euros<sup>10</sup>. Cela vaut également pour tout écart de 1% par rapport aux 90% à condition que l'écart ne soit pas supérieur à 6% par rapport aux 90%. Si l'écart est supérieur à 6%, le montant de l'investissement est de 1,2 millions d'euros<sup>11</sup> au lieu de 600 000 euros.

Inversement, bpost dispose d'un bonus de qualité si les objectifs de qualité sont atteints. Un bonus de qualité moyen réalisé est calculé sur la base des résultats des délais d'acheminement. Celui-ci constitue la marge d'augmentation tarifaire supplémentaire venant s'ajouter à la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs<sup>12</sup>.

Au niveau de la satisfaction de la clientèle, l'IBPT est chargé par le législateur d'émettre un avis sur le plan d'action de bpost suite aux résultats des mesures<sup>13</sup>. Ce plan d'action comprend non seulement les points susceptibles d'être améliorés d'après la mesure mais également le rapport concernant l'exécution du plan d'action<sup>14</sup>. Le quatrième contrat de gestion prévoit également la possibilité de mettre en œuvre un régime de sanction spécifique entre bpost et l'Etat mais à ce jour, cela n'a pas encore été fait.

En ce qui concerne les obligations du contrat de gestion, l'article 26 du quatrième contrat de gestion stipule que lorsqu'une des parties au contrat (bpost ou l'Etat belge) ne respecte pas les clauses de celui-ci (à l'exception du non-respect des normes de qualité visées à l'article 16), l'autre partie est autorisée à réclamer des indemnités pour les dommages directs conformément à l'article 3, § 3, de la Loi postale.

---

<sup>10</sup> Article 9 de l'arrêté royal fixant les modalités de la déclaration et le transfert de services postaux non compris dans le service universel et mettant en application les articles 144quater, §3, 148sexies, §1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>11</sup> Idem.

<sup>12</sup> Article 31 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 9, 2°, du quatrième contrat de gestion.

<sup>13</sup> Définition « plan d'action » : voir lexique.

<sup>14</sup> Article 18 du quatrième contrat de gestion.

## Chapitre 4 : les obligations dans le chef de bpost

### 4.1. Introduction

Les principales obligations de qualité imposées à bpost en vertu de la Loi postale, les arrêtés d'exécution et le quatrième contrat de gestion sont énumérées dans ce chapitre. Les principales obligations en matière de qualité sont regroupées ci-après en six rubriques : la communication d'informations, la distribution d'envois postaux, les délais d'acheminement, la satisfaction de la clientèle, le réseau de courrier et le réseau de courrier Retail.

### 4.2. Les obligations relatives à la communication d'informations aux utilisateurs

Le législateur exige que bpost informe les utilisateurs et leur fournisse des informations précises, actuelles et complètes concernant les produits et les services compris dans le service universel<sup>15</sup>. Des informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, le régime de responsabilité et la procédure de réclamation doivent pouvoir être communiquées oralement. L'exigence est de pouvoir énumérer les caractéristiques d'un produit.

Le législateur demande à bpost d'afficher de manière claire et lisible les heures d'ouverture des bureaux à l'extérieur de ceux-ci, et les principaux tarifs à l'intérieur de ces derniers. Il convient de mettre à la disposition, dans tous les bureaux, des brochures détaillant, par produit ou service faisant partie du service universel, les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les suppléments standard, le régime de responsabilité et la procédure de réclamation, et mentionnant le nom et l'adresse du siège principal.

Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit en outre être portée à la connaissance des utilisateurs avant son entrée en application.

### 4.3. Les obligations relatives à la distribution des envois postaux

Le législateur stipule que, en tant que prestataire du service universel, bpost garantit que les envois et colis postaux sont distribués au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux, à toutes les habitations pour autant qu'elles soient pourvues d'une boîte aux lettres placée à la limite de la voirie publique et à portée de main, et respecte la réglementation<sup>16</sup>.

Au cas où le colis présenté n'a pu être réceptionné par le destinataire, il est conservé dans un lieu situé dans la commune du destinataire, ce dernier en étant averti par un avis déposé dans sa boîte. Ce lieu doit être accessible au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Article 144bis de la Loi postale.

<sup>16</sup> Article 142, § 2, 2° et 3° de la Loi postale.

<sup>17</sup> Article 142, § 2, 3° de la Loi postale.

#### 4.4. Les obligations relatives aux délais d'acheminement des envois postaux

Les normes de qualité en matière de délais d'acheminement sont fixées dans l'arrêté royal<sup>18</sup> ainsi que dans le quatrième contrat de gestion<sup>19</sup>. Le législateur stipule que les délais d'acheminement des services intérieurs et transfrontière doivent être contrôlés.<sup>20</sup>

L'arrêté royal en question<sup>21</sup> stipule que bpost doit distribuer un nombre maximum d'envois prioritaires de la poste aux lettres le premier jour ouvrable (excepté le samedi) qui suit le jour de leur dépôt pour la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur dépôt dans le bureau de poste ou de leur enlèvement sur place.

Il stipule plus précisément qu'au moins 90 % des envois intérieurs doivent être distribués dans le délai « J + 1 », et qu'au moins 97 % doivent être distribués dans le délai « J + 2 »<sup>22</sup>.

Dès qu'ils arrivent au bureau d'échange de Belgique, les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les envois internationaux prioritaires entrants que pour les envois nationaux. Au moins 85% du courrier intracommunautaire doit être distribué dans un délai de « Jour + 3 », mesuré selon la méthode de bout en bout, et dans le délai de « Jour + 5 », il s'agit d'au moins 97%.

Selon le contrat de gestion, la qualité de ce service doit être mesurée par bpost à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur. Ce panier des petits utilisateurs se compose du courrier égrené intérieur prioritaire (objectif Jour+1), le courrier égrené intérieur non prioritaire (objectif Jour+1), les envois postaux égrenés recommandés intérieurs (objectif Jour+1), les colis postaux égrenés intérieurs (objectif Jour+2) et la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire entrante (objectif Jour+2).

Le pourcentage de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs est comparé à la réalité chaque année en concertation entre bpost et l'IBPT. Les délais d'acheminement sont « Jour + 1 » pour les trois premiers services postaux et « Jour + 2 » pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage des envois mesurés pour lesquels les délais d'acheminement respectifs sont atteints (en d'autres termes, le pourcentage des envois distribués à temps) est mesuré pour chaque service postal du panier des petits utilisateurs.

L'indice mesure le pourcentage des envois postaux distribués à temps selon les objectifs suivants : au moins 95% à temps et au moins 97% doit être distribué dans les délais d'acheminement précités, majorés d'un jour.

---

<sup>18</sup> Article 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991.

<sup>19</sup> Article 16 du quatrième contrat de gestion.

<sup>20</sup> Article 144quater, § 1er, de la Loi postale.

<sup>21</sup> Article 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991.

<sup>22</sup> Les mesures sont réalisées selon la méthode du CEN EN13850 (Services postaux – Qualité de service – Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire). Définition « CEN » : voir lexique.

#### 4.5. Les obligations en matière de satisfaction de la clientèle

Le cadre légal prescrit que bpost est tenue d'effectuer régulièrement et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution des missions dites missions de service public.

La mesure comporte entre autres la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne le temps d'attente aux guichets. Il est ainsi stipulé que bpost doit prendre les mesures appropriées pour limiter le temps d'attente aux guichets.<sup>23</sup> bpost s'engage en outre à augmenter l'accessibilité des points de service postal (bureaux et Points Poste) aux personnes handicapées. Le respect de cette obligation fera partie de la mesure de la satisfaction de la clientèle<sup>24</sup>. Le contrat de gestion stipule en outre que bpost s'assurera que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'heures d'ouverture doivent également faire partie de la mesure de la satisfaction du client<sup>25</sup>.

Il est également stipulé que bpost soumettra également chaque année à l'Etat un plan contenant les actions qui concernent les points susceptible d'être améliorés d'après la mesure et doit rendre compte de l'exécution du plan.

#### 4.6. Les obligations relatives au réseau de courrier (e.a. les boîtes aux lettres rouges)

Bpost est tenue de maintenir une « infrastructure de base appropriée »<sup>26</sup> du réseau de collecte, tri, transport et distribution pour respecter ses obligations relatives à la prestation du service universel et autres missions de service public<sup>27</sup>.

Concrètement, cela signifie que bpost est tenue de pourvoir toutes les communes, y compris les entités administratives fusionnées qui constituaient une commune distincte au 31 décembre 1971<sup>28</sup> d'un point d'accès, au moins, pour le dépôt des envois postaux<sup>29</sup>.

L'heure d'ouverture de la dernière levée utile doit être renseignée sur toutes les boîtes aux lettres rouges de même que l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible. Le contrat de gestion stipule que l'heure limite de la dernière levée sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les localités où cela se justifie en fonction des besoins de la clientèle, après évaluation chaque année par bpost, en veillant à une répartition équilibrée sur tout le territoire.<sup>30</sup>

---

<sup>23</sup> Article 18 du quatrième contrat de gestion.

<sup>24</sup> L'article 21 du quatrième contrat de gestion stipule : Bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides. En cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. bpost fournira les efforts raisonnables pour imposer cette obligation comme obligation de moyens aux magasins postaux nouveaux et en cours de rénovation ainsi qu'aux haltes postales. Le respect par bpost de ces obligations fera partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 18 du présent contrat de gestion.

<sup>25</sup> L'article 22 du quatrième contrat de gestion stipule : Bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Les besoins des clients en termes d'ouverture feront partie de la mesure de la satisfaction du client prévue à l'article 18 du présent contrat de gestion.

<sup>26</sup> Article 19 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

<sup>27</sup> Article 19 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

<sup>28</sup> En 1971, il y avait encore 2 359 communes, ce qui fait que bpost est tenue d'avoir au moins 2 359 boîtes aux lettres qui doivent être levées au minimum cinq fois par semaine.

<sup>29</sup> Article 142, §2 de la loi du 21 mars 1991.

<sup>30</sup> Article 17 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

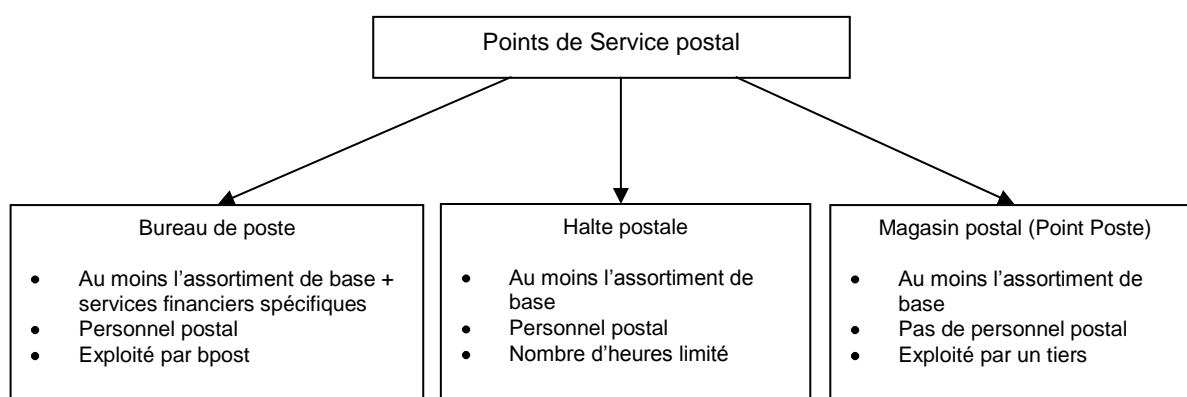
## 4.7. Les obligations relatives au réseau postal Retail

### 4.7.1. Plusieurs types de Points de Service Postal

Il convient de faire une distinction entre les différentes notions utilisées dans le contrat de gestion pour définir le réseau postal Retail.

Le réseau Retail de bpost est constitué de « Points de Service Postal ». Le « Point de Service Postal » est un terme général qui regroupe plusieurs notions, à savoir : un bureau de poste, une halte postale ou un magasin postal.

Figure 1 : réseau Retail de bpost



Source : IBPT

Un « bureau de poste » est un établissement exploité par bpost avec du personnel postal qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment de base de services<sup>31</sup> ainsi que certains services spécifiques<sup>32</sup>.

Une « halte postale » est un établissement ou tout autre point de contact avec l'utilisateur où du personnel postal propose à celui-ci au moins l'assortiment de base pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.

Un « magasin postal » est un établissement exploité par un tiers, pouvant être des partenaires privés ou des partenaires publics, où celui-ci exécute les services publics au nom et pour le compte de bpost. Un assortiment de base de services doit au minimum être proposé. bpost exploite le « magasin postal » sous la dénomination commerciale « Point Poste ». Ces « Points Poste » se trouvent notamment dans des supermarchés et des librairies. Aucun personnel de bpost n'est employé dans un magasin postal.

<sup>31</sup> L'« assortiment de base » est défini à l'article 20, 1°, 1.6., du quatrième contrat de gestion, à savoir : La réception d'envois de courrier égrené et de colis postaux individuels faisant partie du service universel, à l'exception des envois avec valeur déclarée; conservation et remise d'envois recommandés individuels et de colis postaux individuels faisant partie du service universel et pour lesquels un avis a été émis (présentation à domicile infructueuse); vente de timbres-poste; acceptation de versements pourvus d'une mention structurée pour le compte de bpost ou d'autres institutions financières, limités à 300 euros ; vente de timbres fiscaux et de timbres d'amendes ou la prestation de services offerte par bpost dans le cadre d'un nouveau système prévoyant d'autres modalités de paiement.

<sup>32</sup> Les quatre « services financiers » sont énumérés à l'article 20, 1°, 1.2., du quatrième contrat de gestion, à savoir : la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière ; le retrait d'argent (cash) d'un compte propre au guichet; le paiement des assignations -P et la réception de bulletins de virement relatifs à des paiements à partir d'un compte propre.

#### 4.7.2. Les obligations de bpost en matière d'offre de services dans les Points de Service Postal

Avant de se pencher sur les obligations dans le chef de bpost en ce qui concerne l'offre de services, il convient de faire la distinction légale entre les services de l' « assortiment de base » d'une part et l' « assortiment complet » d'autre part.

L' « assortiment de base »<sup>33</sup> est un assortiment minimum de services postaux que bpost propose dans chaque Point de Service Postal, à savoir :

- dépôt des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés ;
- retrait des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile ;
- vente de timbres-poste ;
- versements acceptés jusque 300 EUR ;
- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.

En plus de l' « assortiment de base », on trouve également un « assortiment complet »<sup>34</sup> de services postaux constitués des services de l' « assortiment de base », complété par les services suivants :

- l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ;<sup>35</sup>
- le paiement des mandats-poste nationaux ;
- la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ;
- les opérations de permis de pêche ;
- la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ;
- la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.

Bpost est libre de déterminer quel point de service postal offre un assortiment complet ou un assortiment de base. Chaque Point de Service Postal propose au moins un assortiment de base. Toutefois, pour chaque Point de Service Postal offrant un assortiment de base, il doit exister un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route.

#### 4.7.3. L'étendue du réseau postal Retail

La densité du réseau postal Retail est légalement fixée dans le quatrième contrat de gestion entre bpost et l'Etat belge. Le contrat de gestion stipule que l'étendue du réseau Retail de bpost est substantiellement maintenue pendant toute la durée du contrat de gestion. Le réseau Retail actuel compte environ 1300 Points de Service Postal.<sup>36</sup>

Bpost doit garantir une présence postale en prévoyant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes et en y affectant du personnel postal. Les heures d'ouverture du bureau de poste sont entre autres fixées en fonction des besoins de la clientèle.

---

<sup>33</sup> Voir note de bas de page 43.

<sup>34</sup> L' « assortiment complet de services » est défini à l'article 20, 1°, 1.7., à savoir : les services de l'assortiment de base présentés dans la note de bas de page 21 complétés par les services publics suivants : l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ; le paiement des mandats-poste nationaux ; la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ; la vente, le remboursement, le remplacement et l'échange des permis de pêche ; la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ; la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.

<sup>35</sup> Définition « service bancaire de base » : voir lexicque.

<sup>36</sup> Article 20, 3°, 3.1. du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Le contrat de gestion stipule qu'en cas d'une faible utilisation par les clients et/ou d'un faible volume de transactions en matière de services publics clairement démontrés et tenant compte des caractéristiques géographiques, une halte postale avec garantie d'une ouverture minimale au public de 6 heures par semaine peut, par dérogation à ce qui précède, être établie <sup>37</sup>.

Il est stipulé que dans le cas où la halte postale serait organisée au sein d'un magasin postal et pour autant que cette halte postale soit l'unique Point de Service Postal dans la commune il sera, autant que possible et en prenant en compte les services proposés à la clientèle, accordé préférence à un partenaire public (comme par exemple les autorités locales, les gares, ...).

De plus, le contrat de gestion indique que si bpost souhaite supprimer un Point de Service Postal éloigné de plus de 5 kilomètres par rapport au Point de Service Postal, cela devra faire l'objet d'une concertation entre bpost et l'autorité locale. Bpost reste libre d'adapter son réseau si la concertation ne débouche sur aucune solution dans un délai d'un mois.<sup>38</sup>

Enfin, bpost peut fermer des Points de Service Postal dans des circonstances particulières comme la fin d'un contrat de location ou fusionner des bureaux de poste dans des grandes villes à condition que les conditions spécifiques prescrites dans le quatrième contrat de gestion soient respectées<sup>39</sup>. Bpost peut dans les cas précités fermer des Points de Service Postal à condition que le nombre restant de Points de Service Postal soit de minimum 1300.

#### **4.7.4. Les heures d'ouverture et l'affectation de personnel postal dans les bureaux de poste et les haltes postales**

Bpost a des obligations concernant les heures d'ouverture et l'affectation de personnel postal dans les bureaux de poste et les haltes postales. Du personnel postal est affecté dans les bureaux de poste et les haltes postales et pour la détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, bpost doit se baser sur des paramètres objectifs, dont le volume (en ce compris le volume relatif aux services publics), les transactions, le nombre de clients et la qualité.<sup>40</sup> Il est exigé que bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau<sup>41</sup>.

#### **4.7.5. L'accessibilité des Points de Service Postal aux personnes handicapées**

Le contrat de gestion stipule que bpost doit prévoir un accès aisé aux moins valides En cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les nouveaux bureaux de poste, bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. Il est stipulé que bpost fournira les efforts raisonnables pour imposer cette obligation comme obligation de moyens aux magasins postaux nouveaux et en cours de rénovation ainsi qu'aux haltes postales.<sup>42</sup> Le respect de cette obligation par bpost fait partie de la mesure de la satisfaction de la clientèle susmentionnée.

---

<sup>37</sup> L'article 20, 3°, 3.2. du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost fixe des conditions spécifiques pour la création d'une halte postale, à savoir : Le nombre de cas où cette halte postale constituerait l'unique point de service postal dans une commune (589 communes fusionnées), ne peut dépasser cinq pour cent des communes. En outre, pas plus de soixante pour cent de ce pourcentage ne peut être localisé dans la même Région. Dans ce cas, la halte postale offrira, outre l'assortiment de base, les quatre services additionnels « financiers » définis à la note de bas de page 44.

<sup>38</sup> Article 20, 3°, 3,5. du quatrième contrat de gestion.

<sup>39</sup> Article 20, 3°, 3,6, a) et b) du quatrième contrat de gestion.

<sup>40</sup> Article 20, 4 du quatrième contrat de gestion.

<sup>41</sup> Article 22 du quatrième contrat de gestion.

<sup>42</sup> Article 21 du quatrième contrat de gestion.

## Chapitre 5 : La méthode suivie par l'IBPT pour le contrôle

### 5.1. Approche de contrôle différente

Pour les contrôles en matière de délais d'acheminement ainsi que de satisfaction de la clientèle, la méthode est expressément fixée dans la Loi postale ou le contrat de gestion. Concernant les délais d'acheminement, la méthode est expliquée en détail dans le contrat de gestion<sup>43</sup> et la législation secondaire<sup>44</sup>. Les délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et non prioritaire ainsi que du courrier égrené entrant sont contrôlés par un bureau d'étude externe pour le compte de bpost, alors que les envois postaux égrenés recommandés et les colis postaux égrenés sont contrôlés par bpost même. L'IBPT même supervise l'exécution des contrôles par des tiers ainsi que bpost et publie chaque année les résultats des contrôles. Bpost collabore également avec un bureau d'étude de marché externe pour la mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost et l'IBPT supervise l'exécution du contrôle et en publie les résultats.

Concernant le contrôle des autres obligations de qualité qui font l'objet de la présente communication, le législateur n'a pas défini de méthode de contrôle spécifique. Par conséquent, l'IBPT a réalisé son propre contrôle<sup>45</sup> de la communication des informations<sup>46</sup> dans les bureaux de poste et les Points Poste ainsi que par rapport au réseau des boîtes aux lettres rouges.

### 5.2. Méthode concernant les contrôles IBPT ciblés

L'IBPT a réalisé des contrôles ciblés sur le terrain et a cartographié les constatations liées à la répartition du réseau postal (réseau de courrier et réseau Retail).

#### 5.2.1. Les contrôles ciblés sur le terrain

Comme déjà indiqué, l'IBPT a pris en 2011 l'initiative de réaliser des contrôles étendus, coordonnés au niveau interne par le Pool « Contrôle » de l'IBPT, la cellule spécialisée dans les contrôles sur le terrain.

Afin de garantir la représentativité de ces contrôles ciblés, l'IBPT a fait appel à un expert statistique indépendant externe. Par conséquent, un échantillon adéquat visant à obtenir un résultat statistique représentatif pour trois zones géographiques et basé sur une norme européenne<sup>47</sup>, a été élaboré, à savoir :

- zones rurales : entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>;
- zones semi-rurales : entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup>;
- zones urbaines : plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

Trois tailles d'échantillons représentatifs et des échantillons ont été déterminés sur la base des données de bpost<sup>48</sup> concernant les boîtes aux lettres, les bureaux de poste et les Points Poste et compte tenu des trois zones géographiques (rurale, semi-rurale et urbaine).

---

<sup>43</sup> Article 16, 6 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

<sup>44</sup> Article 32 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>45</sup> Article 36, § 2 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>46</sup> Article 34, 4 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>47</sup> Basée sur les critères d'Eurostat.

<sup>48</sup> Le 2 juin 2011, bpost a envoyé une liste à l'IBPT de tous les bureaux de poste, boîtes aux lettres et Points Poste avec indication de leur emplacement. Il s'agissait de la réponse à la demande écrite de l'IBPT du 12 mai 2011 de communication de ces données.

Tableau 1 : éléments clés de la méthode des contrôles ciblés de l'IBPT sur le terrain

<b>Méthode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propre méthode IBPT</li> <li>▪ Via un échantillon statistique représentatif</li> </ul>
<b>Qui :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle par des collaborateurs propres à l'IBPT (IBPT, Pool « Contrôle »)</li> <li>▪ Expert statistique externe pour l'échantillonnage</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Test des éléments de qualité spécifiques</li> </ul>

Source : IBPT

### 5.2.2. La cartographie du réseau postal (réseau de courrier et réseau Retail) de bpost à l'aide de cartes géographiques

L'IBPT a, sur la base des données de bpost concernant la répartition des boîtes aux lettres rouges, les bureaux de poste et les Points Poste, mis au point des cartes géographiques qui fournissent des informations pertinentes. Les données utilisées pour l'établissement de ces cartes géographiques peuvent également être consultées sur le site Internet de bpost.<sup>49</sup>

Trois sortes de cartes géographiques sont mises au point : les cartes avec le nombre de bureaux de poste, les Points Poste ou les Points de Service Postal par commune, les cartes concernant les Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) en fonction de la densité de la population et de la superficie via une échelle continue<sup>50</sup> et les cartes concernant les boîtes aux lettres en fonction de la densité de la population et de la superficie via une échelle continue<sup>51</sup>.

Tableau 2 : éléments clés de la méthode pour le développement de cartes postales géographiques concernant le réseau postal

<b>Méthode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propre méthode IBPT</li> <li>▪ Via des cartes géographiques basées sur des données de bpost et du SPF « Economie »</li> </ul>
<b>Qui :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle par des collaborateurs propres à l'IBPT (IBPT, service IT)</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographier le réseau de courrier et le réseau Retail en fonction de certains paramètres (densité de population, superficie, ...)</li> </ul>

Source : IBPT

<sup>49</sup> Dans le courrier de bpost du 2 juin, bpost signale qu'il est possible via un moteur de recherche sur le site Internet de bpost de retrouver toutes les informations nécessaires sur les boîtes aux lettres, les bureaux de poste et les Points Postal par code postal.

<sup>50</sup> Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

<sup>51</sup> Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

### 5.3. Méthode relative au contrôle des délais d'acheminement

Le contrôle proprement dit du respect des délais d'acheminement est, comme stipulé par le quatrième contrat de gestion et la législation secondaire, réalisé par un bureau d'étude de marché externe, sous la surveillance de l'IBPT, conformément à la norme CEN<sup>52</sup> EN<sup>53</sup> 13850<sup>54</sup> pour les envois prioritaires, d'une part et conformément à la norme EN<sup>55</sup> 14508<sup>56</sup> pour les envois non prioritaires, d'autre part. Ce contrôle du respect des délais d'acheminement est financé par bpost et par adjudication publique pour une période de trois ans. Le contrat avec le bureau d'étude GfK Audimétrie avec bpost<sup>57</sup> s'est terminé fin 2011. A partir de 2012, ce contrôle sera réalisé par le nouveau bureau d'étude désigné : Spectos<sup>58</sup>. L'IBPT se charge de superviser ce contrôle et la législation octroie à l'IBPT la possibilité de réaliser un audit de la méthode et de l'approche utilisée par ce bureau d'étude<sup>59</sup>. L'IBPT a prévu de réaliser cet audit en 2012.

Pour le courrier transfrontière entrant, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost doit utiliser le système appelé système de mesure UNEX<sup>60</sup>. Ce système de mesure est coordonné par IPC<sup>61</sup> et l'étude même est réalisée par le bureau d'étude de marché externe Research International<sup>62</sup>. L'IBPT prend note de ces résultats qui sont publiés chaque année.

En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui font partie du panier des petits utilisateurs<sup>63</sup>, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que la méthode de mesure est déterminée en concertation entre l'IBPT et bpost. Par conséquent, deux protocoles ont été conclus par le passé afin de déterminer la méthode de mesure pour les colis et les envois recommandés. Un premier protocole en matière de mesure de la qualité concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant jusque 2 kg est conclu entre l'IBPT, IPC et bpost. Un deuxième protocole concernant la mesure de la qualité des envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs est signé entre l'IBPT et bpost.

---

<sup>52</sup> Définition « CEN » : voir lexique.

<sup>53</sup> Définition « EN » : voir lexique.

<sup>54</sup> Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire.

<sup>55</sup> Voir note de bas de page 53.

<sup>56</sup> Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire.

<sup>57</sup> Définition « GfK Audimétrie » : voir lexique.

<sup>58</sup> Définition « Spectos » : voir lexique.

<sup>59</sup> Article 36, § 3 de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

<sup>60</sup> Définition « système de mesure UNEX » : voir lexique.

<sup>61</sup> Définition « IPC » : voir lexique.

<sup>62</sup> Définition « TNS Research International » : voir lexique.

<sup>63</sup> Définition « panier des petits utilisateurs » : voir lexique

Tableau 3 : éléments clés de la méthode de contrôle des délais d’acheminement

	<b>Courrier égrené prioritaire et non prioritaire</b>	<b>Envois recommandés et colis égrenés</b>	<b>Courrier égrené prioritaire entrant</b>
<b>Méthode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J+1 (courrier prioritaire) / J+2 (courrier non prioritaire)</li> <li>▪ Norme européenne (obligatoire pour les Etats membres de l’UE)</li> <li>▪ via un courrier test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J+1/J+2 sur la base de l’offre de services</li> <li>▪ Système Track &amp; trace développé par bpost</li> <li>▪ via un véritable courrier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J +1</li> <li>▪ Norme européenne</li> <li>▪ via un courrier test</li> </ul>
<b>Qui :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle par une société externe GfK</li> <li>▪ surveillance IBPT + audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle par une société externe (GfK) à l’aide du courrier test (nombre limité)</li> <li>▪ surveillance IBPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle par une organisation externe IPC</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle des résultats</li> <li>▪ publication des résultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle des résultats</li> <li>▪ publication des résultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle des résultats</li> <li>▪ publication des résultats</li> </ul>

Source : IBPT

#### 5.4. Méthode de contrôle de la satisfaction de la clientèle de bpost

Le contrôle légalement prescrit de la satisfaction de la clientèle de bpost est réalisé par un bureau d’étude externe (Synovate<sup>64</sup>) pour le compte de bpost sous la surveillance de l’IBPT.

Ce contrôle par un bureau d’étude indépendant (Synovate) est basé sur des enquêtes téléphoniques via un échantillon représentatif des utilisateurs particuliers ; des indépendants, des professions libérales, des petites entreprises (< 5 employés) et des moyennes entreprises. Ainsi, en 2011, 4860 interviews téléphoniques ont été effectuées. Elles ont à chaque fois duré 20 minutes (environ 400 interviews par mois) : 1620 pour les particuliers; 1620 pour les indépendants, les professions libérales et les petites entreprises; 1620 pour les moyennes entreprises.

Pour les principaux clients de bpost, les fameux « key & major accounts », à savoir environ 1000 entreprises, quelque 30 interviews ont été faites chaque mois.

Le nombre d’interviews téléphoniques via la « méthode CATI » (Computer Assisted Telephone Interview), environ 400 par mois, permet d’obtenir une mesure continue basée sur un échantillon « au hasard ».

<sup>64</sup> Synovate : voir lexique.

Tableau 4 : éléments clés de la méthode de l'étude de la satisfaction de la clientèle

<b>Méthode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Méthode développée par bpost à l'aide d'un bureau d'étude externe spécialisé dans les enquêtes téléphoniques sous la supervision de l'IBPT</li> <li>▪ Interrogation des clients basée sur un échantillon représentatif par interview téléphonique</li> <li>▪ Représentative pour les particuliers et les entreprises</li> </ul>
<b>Qui :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle effectué par Synovate, un bureau d'étude de marché externe, pour le compte de bpost</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesure de la satisfaction de la clientèle pour deux grands groupes cibles : particuliers et entreprises</li> </ul>

Source : IBPT

### 5.5. Méthode relative à l'enquête de l'IBPT sur le comportement et les besoins des utilisateurs en matière de services postaux universels

L'objectif visé par l'enquête réalisée par l'IBPT est de déterminer le comportement des utilisateurs et d'identifier les éléments du service universel pouvant être qualifiés de nécessaire et/ou de « secondaire ». La dernière enquête réalisée pour le compte de l'IBPT date de 2009 et l'a été par le bureau d'étude externe Phonecom<sup>65</sup> parmi 2090 personnes qui sont représentatives de la population belge (à l'exception des entreprises). Les 22 questions portaient sur le comportement de l'utilisateur de services postaux (nombre d'envois, fréquence des visites aux bureaux de poste et aux Points Poste), la satisfaction de l'utilisateur concernant les prix, les points de vente et bpost en général.

Tableau 5 : éléments clés de la méthode en matière d'enquête relative au comportement et aux besoins des utilisateurs en matière de services postaux universels

<b>Méthode :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Méthode développée par l'IBPT à l'aide d'un bureau d'étude externe spécialisé en enquêtes téléphoniques</li> <li>▪ Interrogation des particuliers par enquête téléphonique</li> <li>▪ Représentative pour le particulier</li> </ul>
<b>Qui :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contrôle effectué par Phonecom, un bureau d'étude de marché externe, pour le compte de l'IBPT</li> </ul>
<b>Objectif :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaître le comportement et les besoins des utilisateurs en matière de service postal universel</li> </ul>

Source : IBPT

<sup>65</sup> « Phonecom » : voir lexique.

## 5.6. Tableau récapitulatif des obligations de qualité légales

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des obligations de qualité légales et indique si l'obligation de qualité est contrôlée et par quel type de contrôle.

Tableau 6 : tableau récapitulatif des obligations légales

Obligations	Contrôlées ? Oui / Non	Type de contrôle
<b>1. Communication d'informations :</b>		
• produits et services de service universel (appelés ci-après « SU »)	Oui	Contrôle ciblé de l'IBPT
• conditions d'accès SU	Oui	"
• tarifs de base SU	Oui	"
• allocations + allocations standard SU	Oui	"
• niveau de qualité SU	Oui	"
• responsabilité civile	Oui	"
• procédure de plaintes	Oui	"
• affichage des heures d'ouverture	Oui	"
• affichage des principaux tarifs	Oui	"
• communication d'informations en cas de modification des conditions de fourniture	Non	-
<b>2. Obligations en matière de distribution :</b>		
• distribution 5 fois par semaine	Non	-
• toutes les habitations avec la boîte aux lettres réglementaire	Non	-
• réglementation spécifique pour les colis	Non	-
<b>3. Délais d'acheminement :</b>		
• le courrier égrené intérieur prioritaire	Oui	Contrôle externe (vérification IBPT)
• le courrier égrené intérieur non prioritaire	Oui	"
• les envois postaux égrenés recommandés intérieurs	Oui	Contrôle bpost (vérification IBPT)
• les colis postaux de courrier égrené intérieur	Oui	"
• la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire	Oui	Contrôle IPC
• panier des petits utilisateurs	Oui	Vérification IBPT
<b>4. Satisfaction de la clientèle :</b>		
• satisfaction générale de la clientèle	Oui	Contrôle bpost (vérification IBPT)
• satisfaction spécifique de la clientèle		
➤ temps d'attente aux guichets	Oui	"
➤ accessibilité aux personnes handicapées	Oui	"
➤ heures d'ouverture en dehors des heures de bureau	Oui	"

Obligations	Contrôlées ? Oui / Non	Type de contrôle
<b>5. Réseau de courrier :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastructure de base</li> <li>• un point d'accès pour chaque commune</li> <li>• dernière heure de levée sur la boîte aux lettres</li> <li>• adresse de la boîte aux lettres la plus proche avec une heure de levée plus tardive</li> <li>• dernière heure de levée : au moins une boîte aux lettres à 17 heures par commune (19 heures si justifié)</li> </ul>	<p>Non</p> <p>Non</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>Contrôle ciblé de l'IBPT</p> <p>"</p> <p>"</p>
<b>6. Réseau postal Retail :</b>		
<p>6.1. plusieurs types de points de service postal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bureau de poste</li> <li>• halte postale</li> <li>• magasin postal (Point Poste)</li> </ul> <p>6.2. offre de services dans les points de service postal :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assortiment de base</li> <li>• assortiment complet</li> <li>• Pour chaque point de service postal offrant un assortiment de base, il existe un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route</li> </ul> <p>6.3. étendue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1300 Points de Service Postal</li> <li>• présence postale obligatoire dans chacune des 589 communes</li> <li>• conditions d'une halte postale</li> </ul> <p>6.4. heures d'ouverture/personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obligation d'une halte postale au bureau de poste</li> <li>• Obligation d'affectation de personnel postal</li> <li>• bureau de poste</li> </ul> <p>6.5. accessibilité aux personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adaptations structurelles bureau de poste</li> <li>• adaptations structurelles magasin postal (Point Poste)</li> </ul>	<p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Non</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p> <p>Oui</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Cartes postales IBPT</p> <p>"</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Contrôle ciblé de l'IBPT</p> <p>Contrôle ciblé de l'IBPT</p> <p>"</p>

Source : IBPT

## Chapitre 6 : Les contrôles ciblés de l'IBPT portant sur des éléments spécifiques du réseau de courrier et du réseau Retail de bpost

### 6.1. Contrôle du réseau des boîtes aux lettres rouges

#### 6.1.1. Introduction

Les éléments suivants sont contrôlés à l'aide d'échantillons représentatifs du réseau des boîtes aux lettres rouge de bpost : l'indication sur la boîte aux lettres de l'heure de la dernière levée, l'indication sur la boîte aux lettres d'une adresse d'une autre boîte aux lettres avec une levée plus tardive et l'heure de levée de la boîte aux lettres en question.

#### 6.1.2. La composition de l'échantillon

Les données de bpost datant de juin 2011 établissent que 13.560 boîtes aux lettres rouges de bpost sont réparties comme suit sur le territoire.

Tableau 7 : répartition des boîtes aux lettres de bpost<sup>66</sup>

Provinces	Nombre
Région de Bruxelles Capitale	869
Brabant Wallon	559
Brabant Flamand	1298
Anvers	1368
Limbourg	845
Liège	1706
Namur	1109
Hainaut	1580
Luxembourg	1301
Flandre orientale	1382
Flandre occidentale	1543
<b>TOTAL</b>	<b>13560</b>

Source : bpost

A l'aide des données sur la population<sup>67</sup> provenant du SPF Economie, l'IBPT a réparti 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques pertinentes<sup>68</sup>: rurale, semi-urbaine et urbaine.

Sur la base de ces critères et compte tenu de la taille de l'échantillon des trois zones géographiques pertinentes, la fiabilité des résultats du contrôle est optimisée aux environs des 95% et ce conformément à la norme ISO 2859<sup>69</sup>. Le Tableau 8 indique la taille de l'échantillon des trois zones géographiques pertinentes.

<sup>66</sup> Données provenant de bpost, juin 2011.

<sup>67</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

<sup>68</sup> Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>, les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup> et les zones urbaines plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

<sup>69</sup> Norme ISO 2859 : "Sampling procedures for inspection".

Concrètement, l'IBPT a contrôlé sur le terrain 800 boîtes aux lettres rouges de bpost.

Tableau 8 : la taille de l'échantillon des contrôles des boîtes aux lettres rouges<sup>70</sup>

Taille des échantillons des contrôles des boîtes aux lettres rouges								
	Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		TOTAL	
Région	N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
<b>Flandre</b>	103	20	3016	125	3323	200	6442	345
<b>Wallonie</b>	1636	125	2640	125	1984	125	6260	375
<b>Bruxelles</b>					867	80	867	80
<b>TOTAL</b>	<b>1739</b>	<b>145</b>	<b>5656</b>	<b>250</b>	<b>6174</b>	<b>405</b>	<b>13569</b>	<b>800</b>

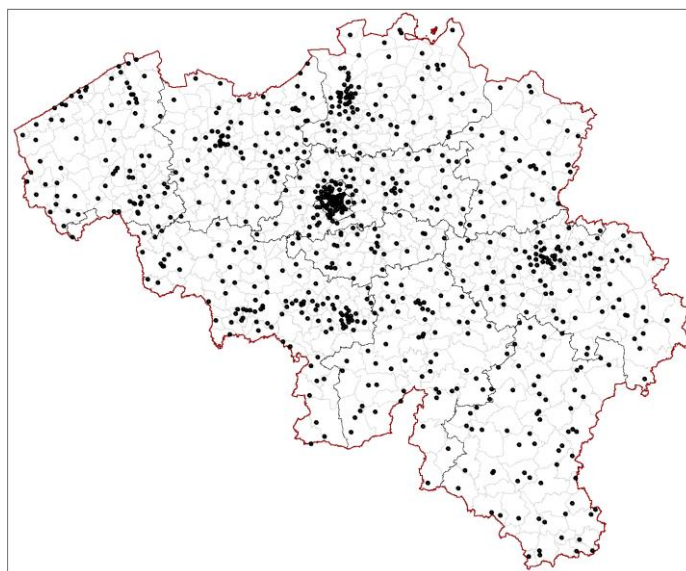
*Symboles* : \*N = Nombre total et \*\*n = Echantillon

*Source* : Math-X

Sur la base de ces informations, le statisticien externe a constitué au hasard un échantillon représentatif qui forme la base des contrôles ciblés sur le terrain par l'IBPT.

La carte ci-dessous donne un aperçu des contrôles réalisés par l'IBPT, ou en d'autres termes l'échantillon global.

Carte 1 : échantillon du contrôle de l'IBPT des boîtes aux lettres rouges<sup>71</sup>



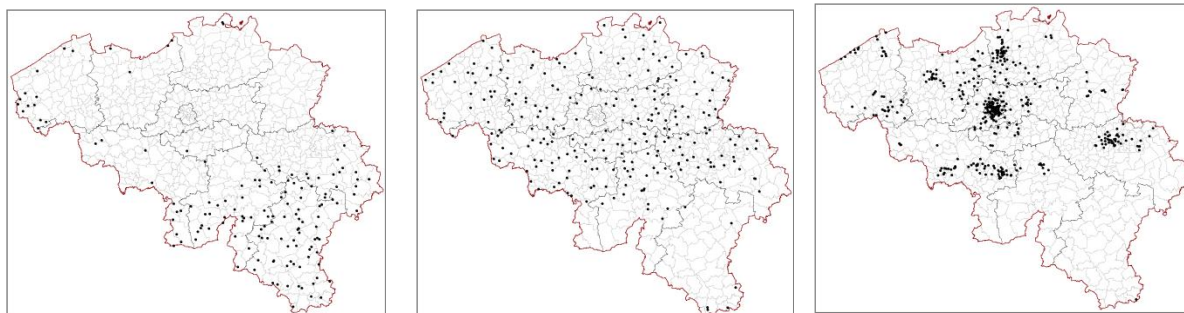
*Source* : IBPT

<sup>70</sup> Taille des échantillons réalisés par Math-X pour le compte de l'IBPT.

<sup>71</sup> Carte élaborée par l'IBPT.

La répartition de l'échantillon et du contrôle des boîtes aux lettres rouges entre les trois zones géographiques pertinentes est reproduite ci-dessous.

Cartes 2, 3 et 4 : répartition de l'échantillon entre les trois zones : rurale, semi-urbaine et urbaine<sup>72</sup>



Rurale

Semi-urbaine

Urbaine

Source : IBPT

### 6.1.3. Les résultats du contrôle

#### 6.1.3.1. Indication de l'heure de la dernière levée utile sur la boîte aux lettres rouge

L'IBPT contrôle si bpost respecte l'article de loi<sup>73</sup>, libellé comme suit : « l'heure de la dernière levée utile doit être renseignée sur toutes les boîtes aux lettres rouges »

Figure 2 : exemple d'indication de la dernière levée utile sur la boîte aux lettres rouge

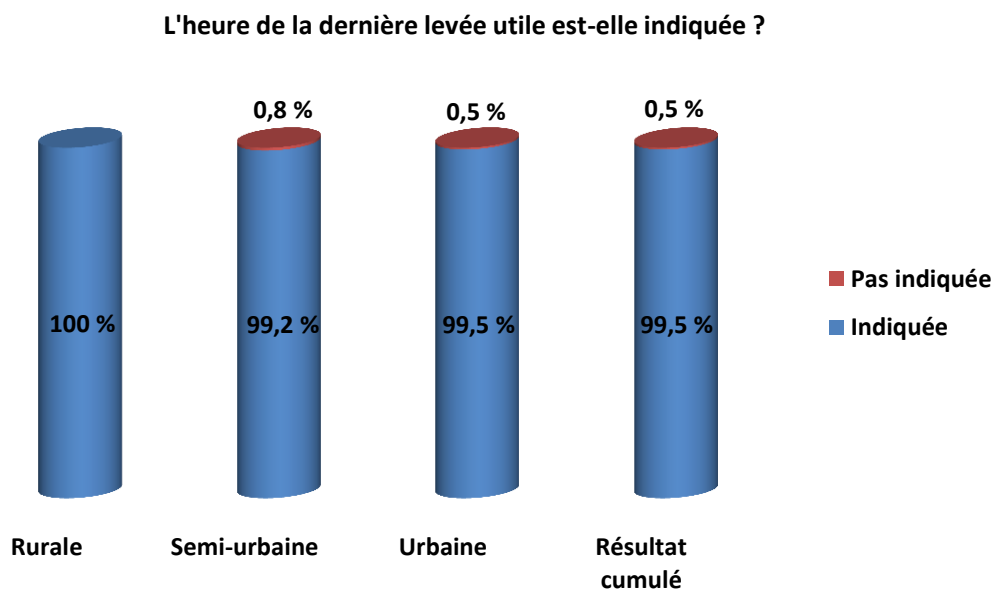


<sup>72</sup> Cartes élaborées par l'IBPT.

<sup>73</sup> Article 32, 3°, de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 17 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

L'IBPT constate que la dernière heure de levée est indiquée sur toutes les boîtes aux lettres rouges rurales. De plus, il ressort du contrôle que la dernière heure de levée utile fait défaut sur 0,5% des boîtes aux lettres rouges urbaines et 0,8% des boîtes aux lettres rouges semi-urbaines. En d'autres termes, il a été constaté lors du contrôle sur place l'absence de mention de la dernière levée sur la boîte aux lettres ou la disparition du panneau d'affichage. Les résultats cumulés permettent de constater que dans 99,5% des cas, bpost respecte l'obligation légale.

Graphique 1 : dernière levée utile renseignée sur les boîtes aux lettres rouges



Source : IBPT/MATH-X

#### 6.1.3.2. L'indication sur la boîte aux lettres rouge de l'adresse d'une autre boîte aux lettres rouge avec une heure de levée plus tardive

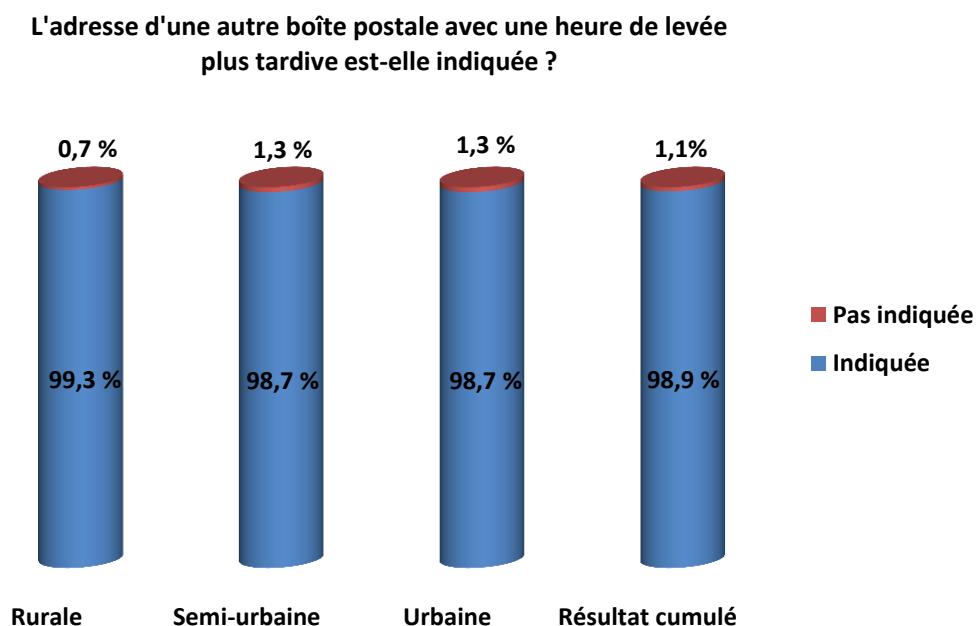
L'IBPT contrôle si bpost respecte l'article de loi<sup>74</sup>, libellé comme suit : « l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche doit également être renseignée sur toutes les boîtes aux lettres rouges où un dépôt plus tardif est possible ».

La Figure 2 ci-avant est un exemple d'une boîte aux lettres rouge avec une indication correcte de l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible.

Les contrôles ciblés de l'IBPT permettent de constater que l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible n'est pas indiquée sur seulement 0,7% des boîtes aux lettres rouges semi-urbaines et 1,3% des boîtes aux lettres rouges rurales et urbaines. Il ressort des contrôles que dans ces cas-là, une indication sur la boîte aux lettres fait défaut ou que le panneau d'affichage a disparu.

<sup>74</sup> Article 32, 3°, de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 17 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 2 : indication de l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible<sup>75</sup>



Source : IBPT/MATH-X

### 6.1.3.3. Heure de levée des boîtes aux lettres

Ces dernières années, bpost a réorganisé le réseau des boîtes aux lettres rouges afin d'en avancer l'heure de levée. Le consommateur a le choix : soit il dépose son courrier dans une boîte aux lettres donnée, sachant que la levée a lieu tôt dans la journée, soit il le dépose dans une autre boîte aux lettres rouge pour avoir une levée plus tardive.

Le contrat de gestion stipule ce qui suit : « L'heure d'ouverture de la dernière levée utile doit être renseignée sur toutes les boîtes aux lettres de même que l'adresse de la boîte aux lettres la plus proche où un dépôt plus tardif est possible. L'heure limite de la dernière levée sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les localités où cela se justifie en fonction des besoins de la clientèle, après évaluation chaque année par bpost, en veillant à une répartition équilibrée sur tout le territoire. » A l'exception de l'article de loi ci-dessus, il n'existe pas d'autres prescriptions légales en matière d'heures de levée des boîtes aux lettres rouges.

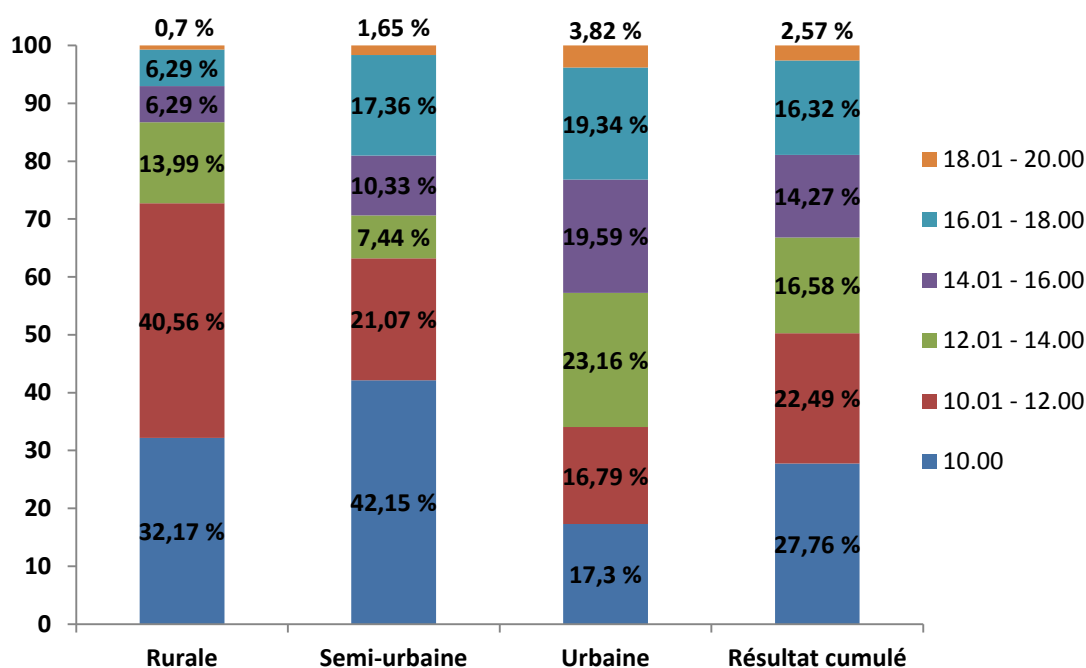
Les contrôles réalisés donnent pour les trois zones un aperçu statistique de la dernière heure de levée des boîtes aux lettres rouges, ainsi qu'une indication de la distance à parcourir par un client pour accéder à une boîte aux lettres à levée plus tardive renseignant l'heure précise.

Le Graphique 3 donne une indication de la dernière heure de levée utile pour les boîtes aux lettres rouges contrôlées dans les trois zones. Les heures de levée sont affichées en blocs de 2 heures, à savoir la levée jusque 10 heures, 12 heures, 14 heures, 16 heures, 18 heures et 20 heures.

<sup>75</sup> Si l'heure de levée de la boîte aux lettres est 19 heures ou plus tard, l'IBPT déclare que cette obligation n'est pas d'application.

Il ressort des contrôles que la dernière heure de levée des boîtes aux lettres rouges se situe le matin (jusqu'à 12 heures) dans plus de 70% des zones rurales et dans plus de 60% des zones semi-urbaines, et ce contrairement aux zones urbaines, où la levée d'un tiers des boîtes aux lettres a lieu le matin. Dans les zones rurales, moins de 10% des boîtes aux lettres ont une heure de levée après 16 heures, tandis que dans les zones semi-urbaines et les zones urbaines près de 20% et 25% des boîtes aux lettres ont une levée après 16 heures.

Graphique 3 : dernière heure de levée utile basée sur les contrôles effectués par l'IBPT

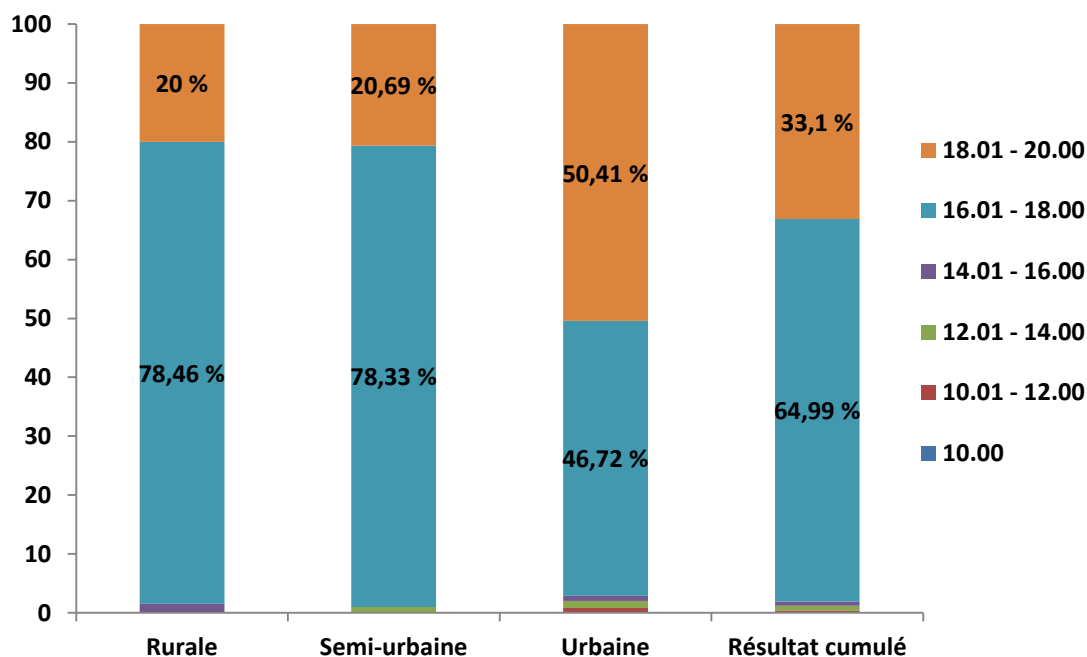


Source : IBPT/MATH-X

Il ressort des contrôles que l'adresse de la boîte aux lettres avec une levée plus tardive figure toujours sur les boîtes aux lettres. Le graphique 4 précise que dans toutes les zones, il est toujours renvoyé à une boîte aux lettres affichant une heure de levée en soirée (après 16 heures).

Il a été constaté lors des contrôles quelle distance l'utilisateur devait parcourir pour se rendre à la boîte aux lettres rouge la plus proche avec une heure de levée plus tardive, renseignée sur la boîte aux lettres rouge en question, appelée « boîte aux lettres rouge test » dans le présent document. L'utilisateur doit parcourir en moyenne 9 km en zone rurale, 6 km en zone semi-urbaines et 4 km en zone urbaine.

Graphique 4 : heure de la dernière levée de la boîte aux lettres la plus proche de la « boîte aux lettres test » où un dépôt plus tardif est possible



Source : IBPT/MATH-X

Enfin, il a été calculé à l'aide des contrôles effectués combien de kilomètres l'utilisateur devait parcourir pour trouver une boîte aux lettres rouge avec une heure de levée à 19 heures après que l'utilisateur en question se soit rendu à la première boîte aux lettres avec une levée plus tardive, après la boîte appelée « boîte aux lettres rouge ». Il en ressort que l'utilisateur doit parcourir en moyenne 27 km en zone rurale, 15 km en zone semi-urbaine et 6 km en zone urbaine.

## 6.2. Contrôle de certaines obligations dans les bureaux de poste

### 6.2.1. Introduction

Les contrôles ciblés sur le terrain dans les bureaux de poste via un échantillon statistique représentatif portent sur la communication d'informations écrites, à savoir l'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste ; l'affichage des principaux tarifs à l'intérieur du bureau de poste et la présence des brochures contenant une description complète des produits compris dans le service universel. De plus, la communication d'informations orales concernant le service universel et le service public via la fonction de guichet est vérifiée en posant des questions spécifiques. L'augmentation de l'accessibilité aux personnes handicapées par le biais d'adaptations structurelles au bureau de poste est également vérifiée. Enfin, les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau sont vérifiées. Le cadre réglementaire ne précise pas ce que l'on entend par « en dehors des heures de bureau ». Il est par exemple contrôlé si les bureaux de poste sont ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou sont ouverts le samedi.

### 6.2.2. L'échantillon

La répartition des bureaux de poste, basée sur les données de bpost, est indiquée ci-dessous par province.

Tableau 9 : répartition des bureaux de poste<sup>76</sup>

Provinces	Nombre
Région de Bruxelles Capitale	42
Brabant Wallon	27
Brabant flamand	67
Anvers	86
Limbourg	46
Liège	96
Namur	43
Hainaut	87
Luxembourg	45
Flandre orientale	71
Flandre occidentale	75
<b>TOTAL</b>	<b>685</b>

Source : bpost

Comme déjà indiqué ci-dessus, l'IBPT a, sur la base des données sur la population<sup>77</sup> provenant du SPF Economie, réparti 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques<sup>78</sup>: rurale, semi-urbaine et urbaine.

<sup>76</sup> Données provenant de bpost, juin 2011.

<sup>77</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

<sup>78</sup> Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup> et les zones urbaines plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

Sur la base de ces critères et compte tenu de la taille de l'échantillon des trois zones géographiques, la fiabilité des résultats du contrôle est optimisée aux environs des 95% et ce conformément à la norme ISO 2859<sup>79</sup>. Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon au niveau des bureaux de poste pour les trois zones géographiques.

Il en ressort que l'IBPT a effectué des contrôles ciblés dans 123 bureaux de poste.

Tableau 10 : la taille des échantillons des bureaux de poste<sup>80</sup>

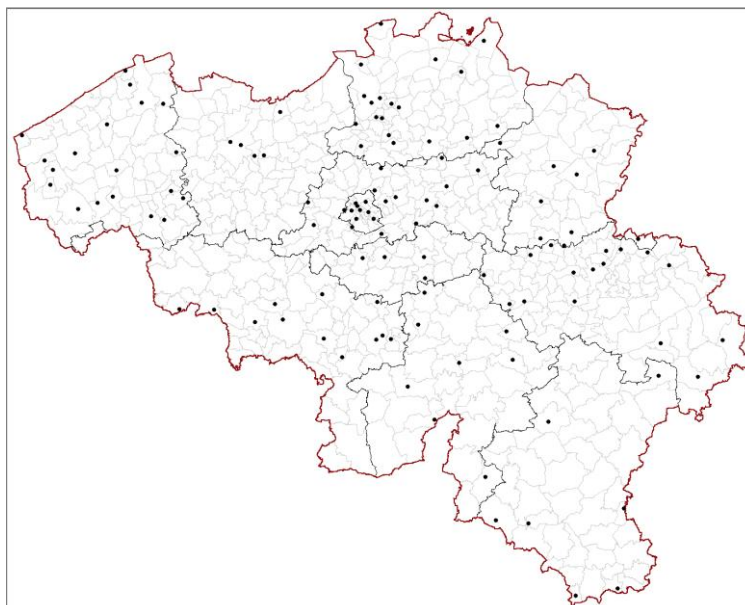
Taille des échantillons des bureaux de poste (BP)									
Type	Région	Rurale		Semi-Urbaine		Urbaine		TOTAL	
		N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Bureau de poste (BP)	Flandre	6	5	188	32	151	32	345	69
	Wallonie	84	13	130	20	84	13	298	46
	Bruxelles					42	8	42	8
<b>TOTAL BP</b>		<b>90</b>	<b>18</b>	<b>318</b>	<b>52</b>	<b>277</b>	<b>53</b>	<b>685</b>	<b>123</b>

Symboles : \*N = Nombre total et \*\*n = Echantillon

Source : MATH-X

C'est sur cette base qu'un statisticien externe a établi au hasard un échantillonnage qui constitue la base de ces contrôles ciblés. La carte ci-dessous indique où les contrôles ont été réalisés.

Carte 5 : échantillon des bureaux de poste<sup>81</sup>



Source : BIPT/MATH-X

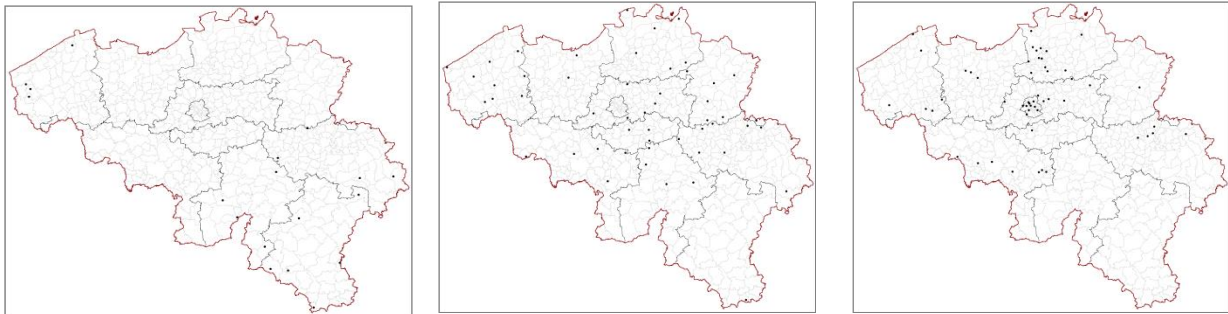
<sup>79</sup> Norme ISO 2859 : « Sampling procedures for inspection »

<sup>80</sup> Taille des échantillons réalisés par Math-X pour le compte de l'IBPT.

<sup>81</sup> Carte élaborée par l'IBPT.

La répartition de l'échantillon des bureaux de poste sur les trois zones géographiques est la suivante.

Cartes 6, 7 et 8 : répartition de l'échantillon des bureaux de poste entre les trois zones: rurale, semi-urbaine et urbaine<sup>82</sup>



Rurale

Semi-urbaine

Urbaine

Source : IBPT/MATH-X

### 6.2.3. Les résultats du contrôle

#### 6.2.3.1. La communication d'informations écrites

Comme déjà indiqué, la communication d'informations écrites à l'intérieur du bureau de poste est contrôlée à l'aide des obligations légales concernant l'affichage des heures d'ouverture, l'affichage des principaux tarifs et la présence de brochures.

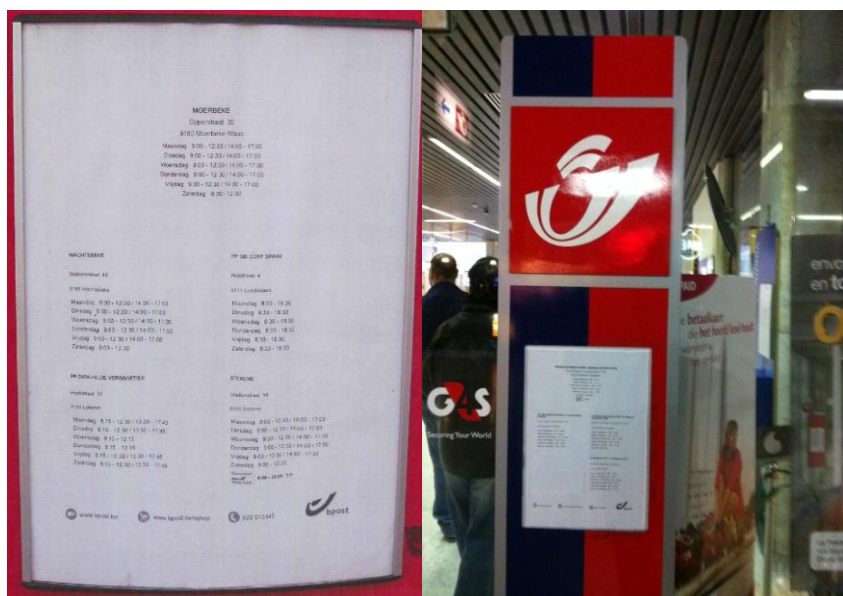
---

<sup>82</sup> Cartes élaborées par l'IBPT.

### 6.2.3.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT a contrôlé si bpost respectait l'article de loi<sup>83</sup> stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau ».

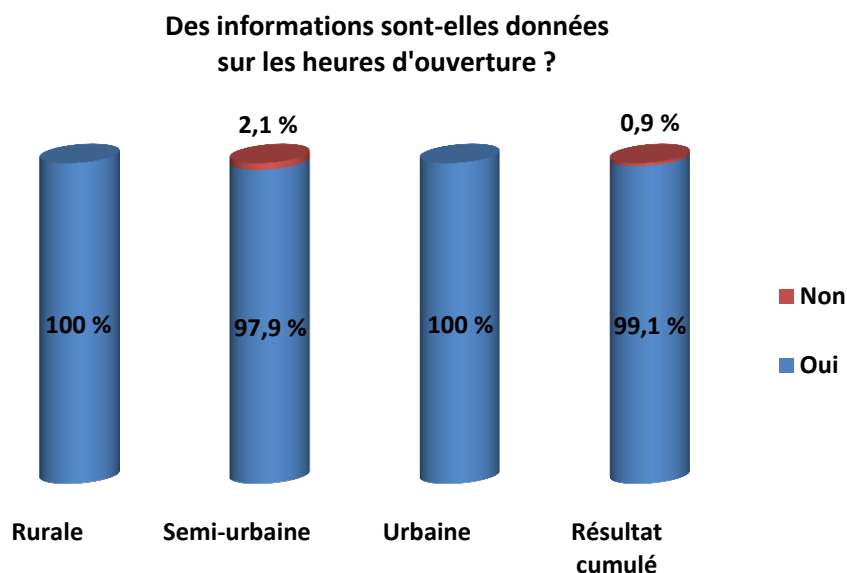
Figure 3 : exemple d'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur d'un bureau de poste



Source : IBPT

Il ressort des contrôles réalisés que les informations concernant les heures d'ouverture affichées à l'extérieur d'un bureau de poste le sont toujours dans les bureaux de poste ruraux et urbains et dans 98% des bureaux de poste semi-urbains.

Graphique 5 : indication des heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste

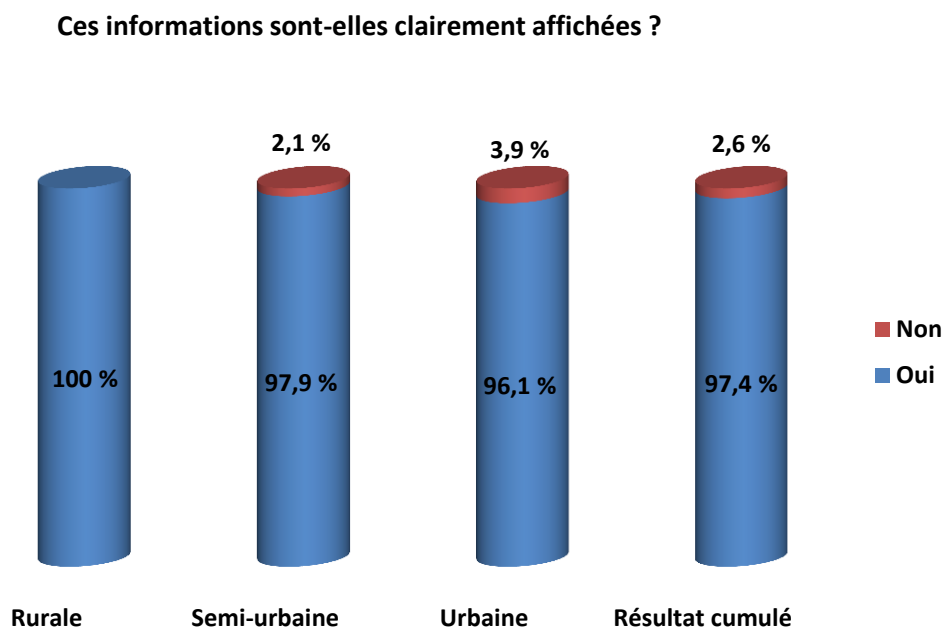


Source : IBPT/MATH-X

<sup>83</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Il ressort des contrôles que les heures d'ouverture sont clairement lisibles dans tous les bureaux de poste ruraux et dans 98% et 96% des bureaux de poste semi-urbains et urbains. Dans les autres cas, il est constaté que le panneau d'affichage faisait défaut, que la police utilisée était trop petite ou que les heures d'ouverture n'étaient pas clairement visibles à l'entrée du bureau de poste.

Graphique 6 : les heures d'ouverture sont-elles clairement lisibles à l'extérieur du bureau de poste



Source : IBPT/MATH-X

#### 6.2.3.1.2. Affichage des principaux tarifs dans le bureau de poste

L'IBPT contrôle si bpost respecte l'article de loi<sup>84</sup> stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les principaux tarifs à l'intérieur du bureau ».

Figure 4 : Exemple d'une affiche indiquant les principaux tarifs à l'intérieur du bureau de poste

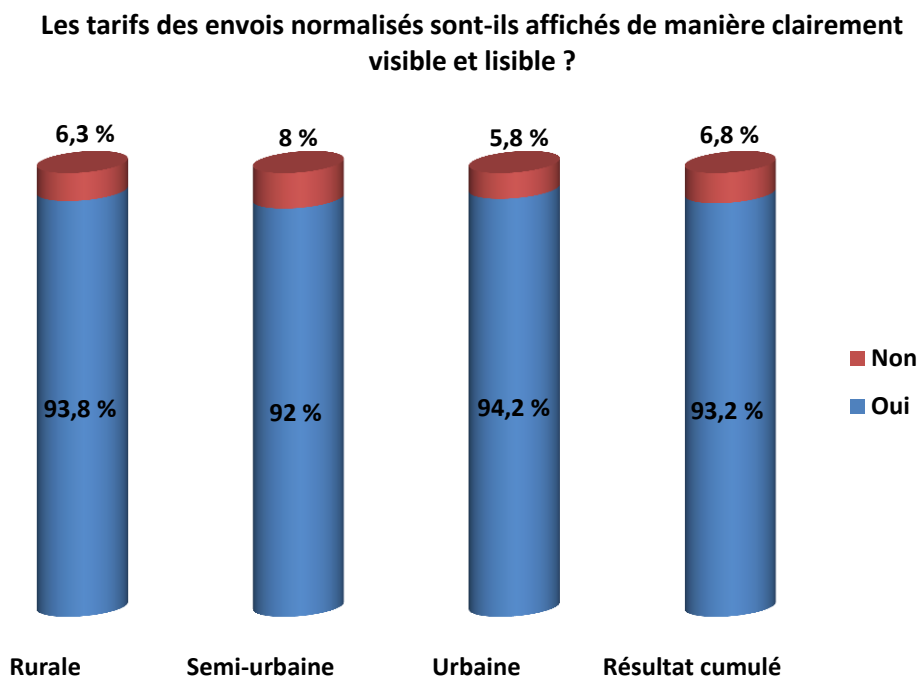
	prix à partir de 10	prix /pièce <sup>1</sup>
Jusqu'à 50 g	0,61 €/pièce	0,71 €
<hr/>		
	prix à partir de 5	prix /pièce <sup>1</sup>
0 - 100 g	1,22 €/pièce	1,42 €
+100 g - 350 g	1,83 €/pièce	2,13 €
<hr/>		
	prix en nombre <sup>2</sup>	
+350 g - 1 kg	3,05 €/pièce	3,55 €
+1 kg - 2 kg	4,27 €/pièce	4,97 €

Source: bpost

<sup>84</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Il ressort des contrôles que les affiches tarifaires sont disponibles dans 94% des zones rurales et urbaines et dans 92% des zones semi-urbaines.

Graphique 7 : les tarifs des envois normalisés sont-ils affichés de manière clairement visible et lisible ?



Source : IBPT/MATH-X

#### 6.2.3.1.3. Brochures des produits

Les obligations dans le chef de bpost concernant la présence de brochures des produits dans les bureaux de poste sont également contrôlées. Les articles de loi<sup>85</sup> stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux des brochures détaillant les principaux tarifs de base faisant partie du service universel ». Concrètement, il est vérifié que deux brochures importantes, à savoir la brochure tarifaire « Tarifs 2011 pour les envois du particulier » et la brochure de services « Mutapost », sont bien présentes.

<sup>85</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et l'article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Figure 5 : brochure de produit « tarifs pour les envois du particulier »

**Reste du monde<sup>B</sup>**

Placez le coin supérieur droit de l'enveloppe sur la flèche rouge.

- Est-ce que votre envoi est **plus grand** que les dimensions minimales ? (voir schéma)
- Est-ce que votre envoi est **plus petit** que les dimensions maximales ? (voir schéma)
- Est-ce que l'épaisseur de votre envoi est de 5 mm max ?
- Est-ce que votre envoi est plus léger que 50 g ?
- Si vous avez répondu **OUI** à toutes ces questions, votre envoi est un envoi normalisé.

pois	combinaisons possibles	prix à partir de 5	prix /p/boite*
0 - 50 g		1,10 €/p/boite	1,20 €
<b>Recommandé</b> + 4,70 €			

pois	combinaisons possibles	prix à partir de 2	prix /p/boite*
0 - 100 g		3,30 €/p/boite	3,60 €
<b>Recommandé</b> + 4,70 €			
100 - 350 g		6,60 €/p/boite	7,20 €
350 g - 1 kg		15,40 €/p/boite	16,80 €
1 - 2 kg		30,80 €/p/boite	33,60 €

g	1 - 2 kg	Sans Track & Trace et sans indemnité possible en cas de perte ou dommage
10 - 20 kg	30,00 €	16,00 €
20 - 30 kg	30,00 €	24,00 €
	60,00 €	24,00 €
	90,00 €	40,00 €
	180,00 €	

**Dimensions minimales :** 140 mm (largeur), 90 mm (hauteur), 25 mm (épaisseur).  
**Dimensions maximales :** 325 mm (largeur), 450 mm (hauteur), 100 mm (épaisseur).  
**Zone d'affranchissement :** 74 mm (largeur).  
**Zone d'adresse :** 40 mm (hauteur).  
**Dimension maximale :** 325 mm (largeur).  
**Une tolérance de 2 mm est comprise dans le présent modèle. Ce modèle annule tous les modèles publiés précédemment.**

**Pour plus d'informations**  
 Surfez sur [www.bpost.be](http://www.bpost.be) | Appelez notre Service Clients au 022 012345

**tarifs 2011**  
 pour les envois du particulier

**bpost**  
 s'en charge

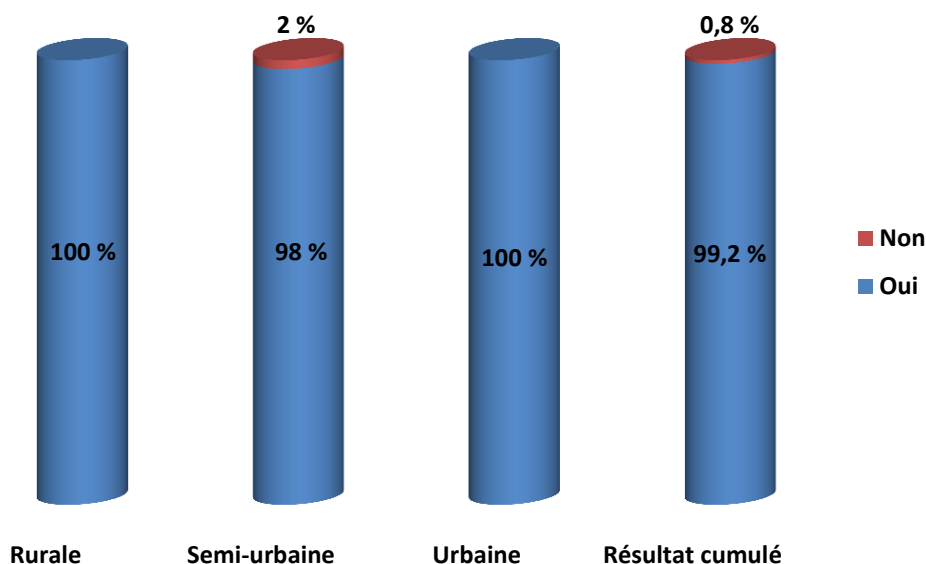
Applicables à partir du 01.03.2011\*

Source : bpost

Il ressort des contrôles que la brochure « tarifs pour les envois du particulier » est toujours disponible dans les bureaux de poste vérifiés des zones rurales et urbaines et dans 98% des zones semi-urbaines.

Graphique 8 : le dépliant contenant les tarifs pour les envois du particulier pour 2011 est-il clairement visible dans le bureau de poste ?

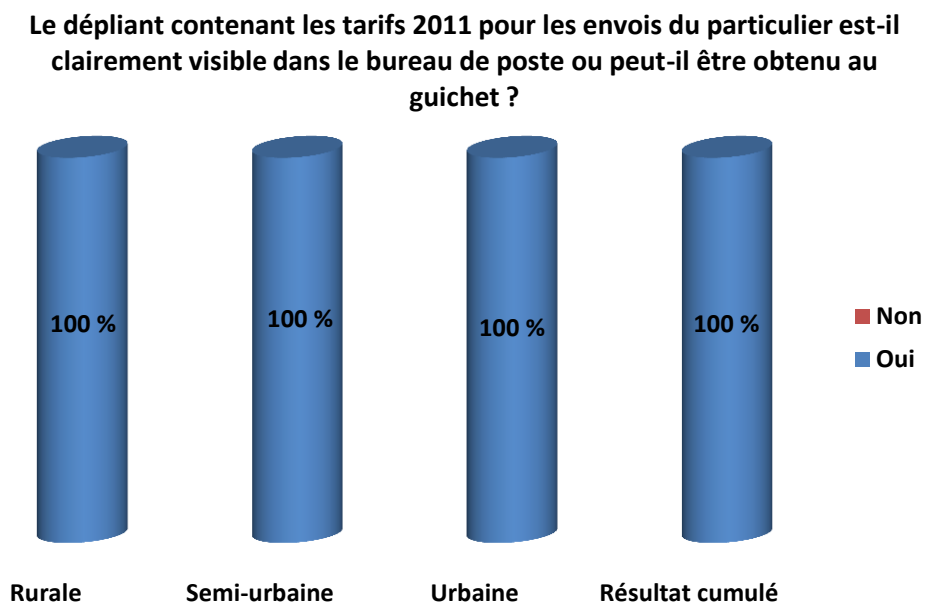
Le dépliant contenant les tarifs pour les envois du particulier pour 2011 est-il clairement visible dans le bureau de poste ?



Source : IBPT/MATH-X

A ce niveau, il y a lieu de signaler que si lors du contrôle, le dépliant n'était pas disponible dans l'espace guichet, il a été demandé au guichet. Dans les bureaux de poste semi-urbains où le dépliant n'était pas présent dans l'espace guichet, il a été constaté que le dépliant a certes toujours pu être obtenu au guichet sur simple demande. Les contrôles ont ainsi révélé que le dépliant était toujours disponible dans le bureau de poste.

Graphique 9 : le dépliant contenant les tarifs 2011 pour les envois du particulier est-il clairement visible dans le bureau de poste ou peut-il être obtenu au guichet ?



Source : IBPT/MATH-X

L'IBPT a contrôlé si bpost respecte les articles de loi<sup>86</sup> qui stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux de poste des brochures détaillant le service faisant partie du service universel, avec entre autres les conditions d'accès » et ce, grâce à la présence de la brochure concernant « Mutapost », en d'autres mots pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse.

<sup>86</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 34, 4° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et l'article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Figure 6 : brochure de produit « Mutapost »

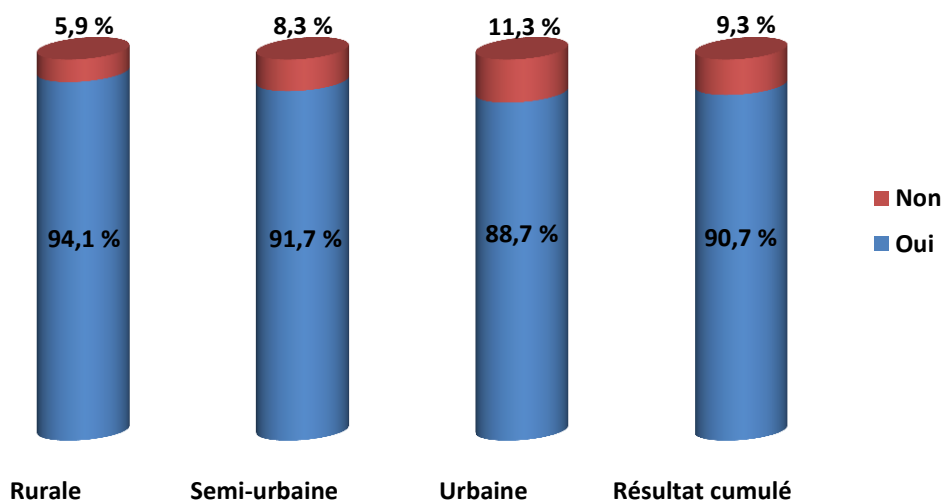


Source: bpost

Il ressort des contrôles que la brochure de services ci-dessus est disponible dans 94% des bureaux de poste ruraux, 92% des bureaux de poste semi-urbains et 89% des bureaux de poste urbains.

Graphique 10 : la brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le bureau de poste ?

**La brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le bureau de poste ?**

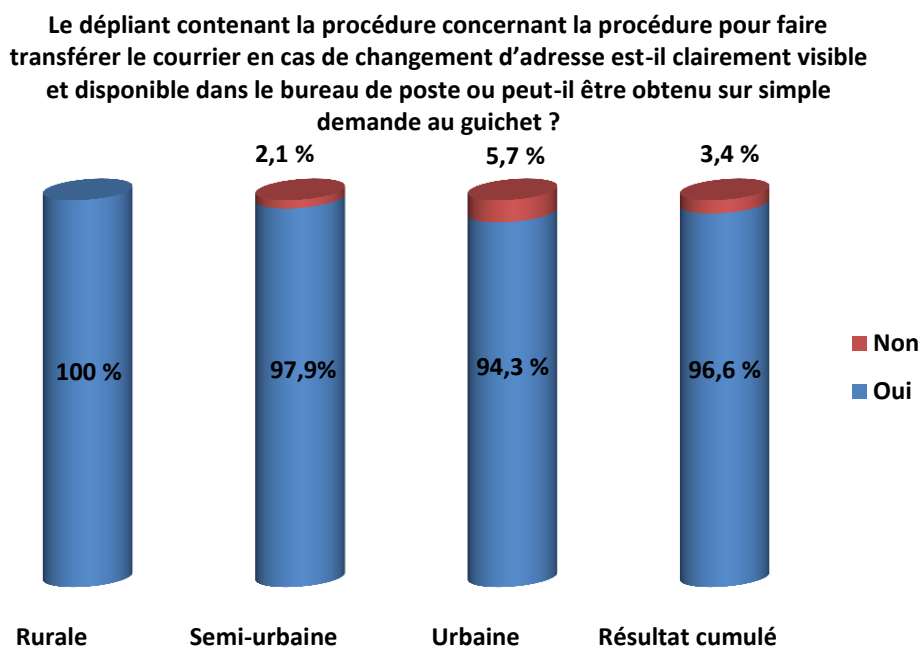


Source : IBPT/MATH-X

A ce niveau, il y a lieu de signaler que si lors du contrôle le dépliant n'était pas disponible dans l'espace guichet, il a été demandé au guichet.

Il ressort du contrôle que dans les bureaux de poste ruraux où la brochure n'était pas présente dans l'espace guichet, la brochure en question a certes toujours pu être obtenue au guichet sur simple demande. Dans les bureaux de poste semi-urbains et urbains, dans respectivement 98% et 94% des cas, la brochure était disponible dans l'espace guichet ou a pu être obtenue au guichet sur simple demande.

Graphique 11 : le dépliant contenant la procédure concernant la procédure pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-il clairement visible et disponible dans le bureau de poste ou peut-il être obtenu sur simple demande au guichet ?



Source : IBPT/MATH-X

### 6.2.3.2. La communication d'informations orales

L'IBPT contrôle si bpost respecte les articles de loi<sup>87</sup> selon lesquels bpost « formule oralement toutes les informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, les règles de la responsabilité et la procédure de réclamation ».

Le contrôle effectué consiste après s'être présenté à poser des questions d'information aux guichetiers dans les bureaux de poste. Concrètement, quatre questions sont posées. Elles sont réparties en quatre catégories, à savoir une question « facile » et une question « difficile » sur les « services de base » et une question « facile » et « difficile » sur « le service public ».

Les « services de base » sont un assortiment minimum de services postaux proposés par bpost dans chaque Point de Service Postal, à savoir le dépôt d'envois postaux (entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés), le retrait des envois recommandés et des colis postaux, la vente de timbres postaux, les versements acceptés jusque 300 EUR et la vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende. Les questions posées pendant les contrôles concernant les « services de base » portaient sur des opérations pouvant être effectuées aux guichets, comme les délais d'acheminement, l'épaisseur maximum d'un envoi normalisé, l'assurance d'un colis postal.

Les « services publics » sont des services spécifiques proposés par bpost tel que stipulé dans le quatrième contrat de gestion, entre autres la distribution avancée des journaux, la distribution des magazines, la distribution des imprimés électoraux, les tarifs spéciaux pour les envois postaux envoyés par des ASBL, la distribution de certains envois de correspondance qui relèvent du régime de la franchise de port, un certain nombre de services financiers spécifiques (mandats-poste et versements en espèces), le paiement à domicile de pensions de retraite, le paiement des jetons de présence pour les élections, la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières et la vente de permis de pêche. Les questions posées pendant les contrôles liées aux services publics portaient sur des opérations pouvant être effectuées au guichet, comme le versement d'argent en espèces destiné à des tiers, la vente de permis de pêche et des renseignements sur le paiement de pensions de retraite à domicile.

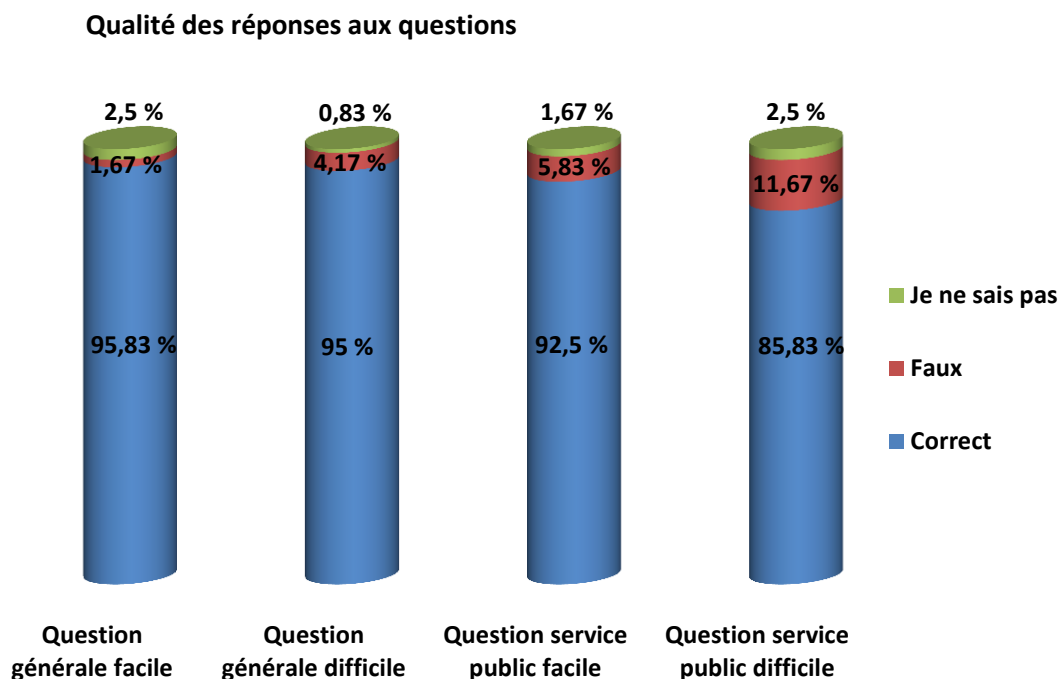
Les questions faciles sont définies comme des questions ne nécessitant normalement pas de recherches complémentaires pour pouvoir y répondre alors que les questions difficiles portent sur des services moins fréquents ou sur des options liées à certains produits.

Il ressort du contrôle de la communication d'informations orales concernant les services de base dans les bureaux de poste que 95% des réponses étaient correctes et ce, tant pour les questions « faciles » que les questions « difficiles ». Il a été constaté qu'en ce qui concerne la communication d'informations orales concernant les services publics, 93% des réponses étaient correctes pour les questions faciles et 86% pour les questions difficiles.

---

<sup>87</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

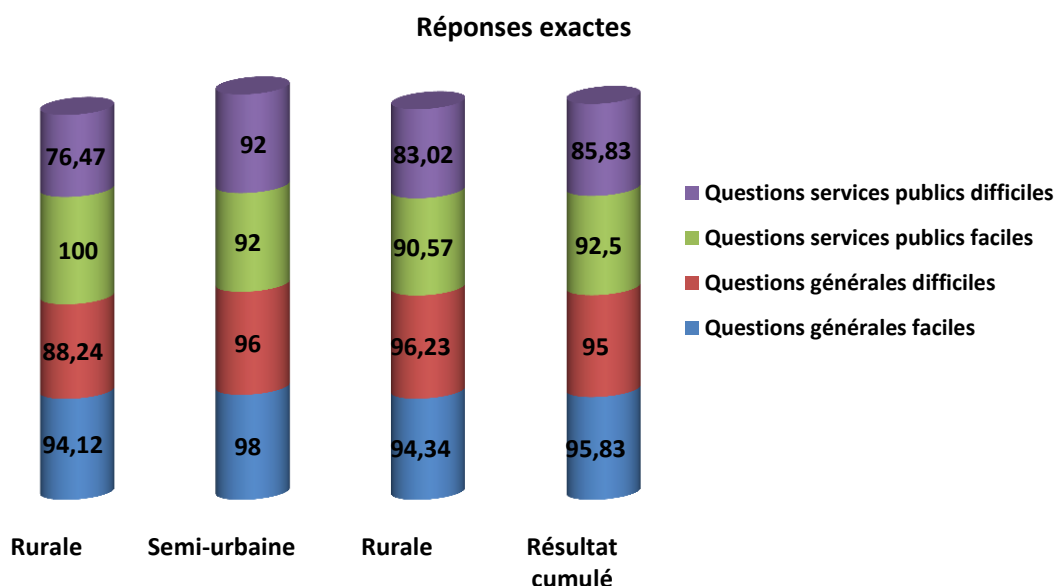
Graphique 12 : réponse à la question (correct, faux ou je ne sais pas)



Source : IBPT/MATH-X

Les résultats du contrôle sont ventilés plus avant ci-dessous en fonction des trois zones. Il en ressort que la communication d'informations orales atteint le score le plus élevé dans les zones semi-urbaines.

Graphique 13 : réponses correctes en fonction des zones géographiques



Source : IBPT/MATH-X

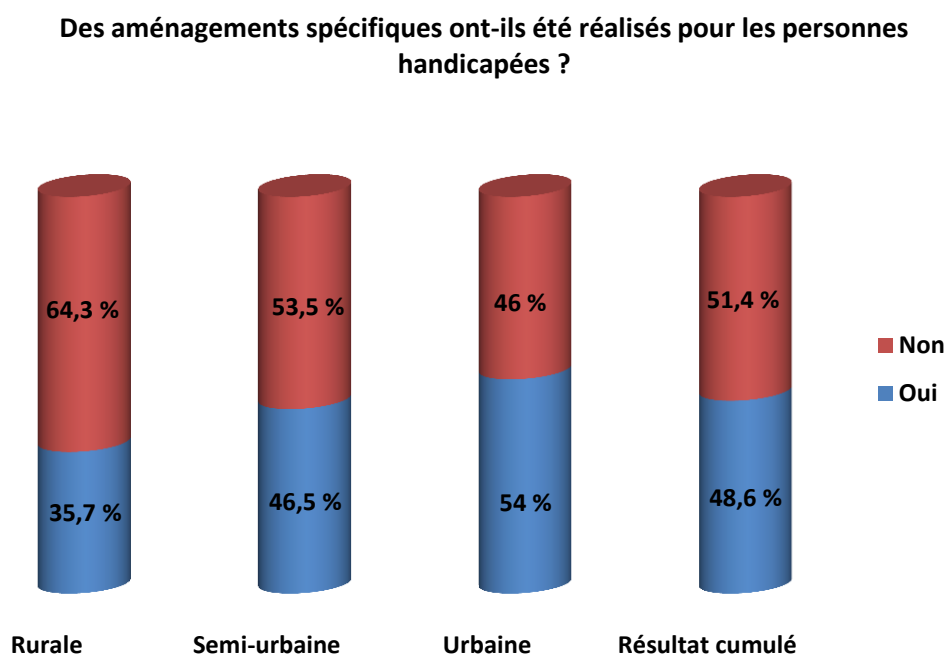
### 6.2.3.3. L'accessibilité aux personnes handicapées

L'IBPT contrôle si bpost respecte l'article de loi<sup>88</sup> selon lequel bpost "s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides " comme prévu dans le contrat de gestion, à savoir : « bpost s'engage à prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total ».

Il est question d' « adaptations structurelles » dans le cadre réglementaire. A ce sujet, il convient de souligner que le cadre légal n'indique pas ce que le terme "structurel" recouvre. Il est évidemment difficile de vérifier dans le cadre d'un contrôle si une « adaptation » a eu lieu étant donné que cela impliquerait une constatation par l'état avant l'adaptation.

Il a donc été vérifié pendant le contrôle s'il y avait des éléments structurels visibles pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Le graphique ci-dessous montre dans combien de bureaux de poste des travaux d'aménagement de nature structurelle ont été réalisés pour augmenter l'accessibilité aux personnes handicapées.

Graphique 14 : des aménagements spécifiques ont-ils été réalisés pour les personnes handicapées ?



Source : IBPT/MATH-X

<sup>88</sup> Article 21 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

#### 6.2.3.4. Les heures d'ouverture en dehors des heures de bureau

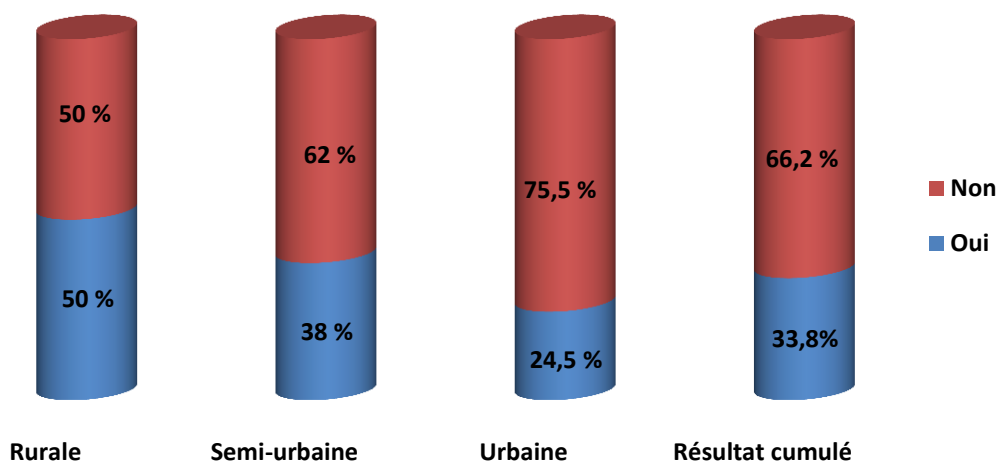
Ici, l'IBPT vérifie dans quelle mesure bpost veille à ce que les bureaux de poste soient ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau, comme prescrit par le contrat de gestion. Le contrat de gestion ne définit pas ce que l'on entend par heures d'ouverture « en dehors des heures de bureau ». Par conséquent, il est impossible de vérifier si bpost remplit ses obligations légales.

Lors du contrôle, l'IBPT a par conséquent vérifié si les bureaux de poste sont ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou sont ouverts le samedi.

Les résultats de ces contrôles sont présentés ci-dessous. Il en ressort que 50% des bureaux de poste ruraux sont ouverts après 17 heures ou en soirée alors que 86% des bureaux de poste urbains sont ouverts le samedi.

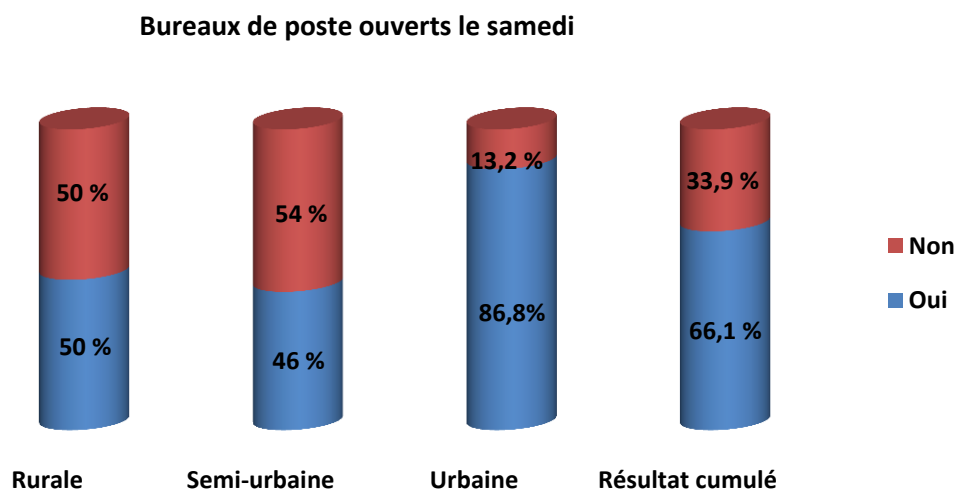
Graphique 15 : les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard

**Bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard**



Source : IBPT/MATH-X

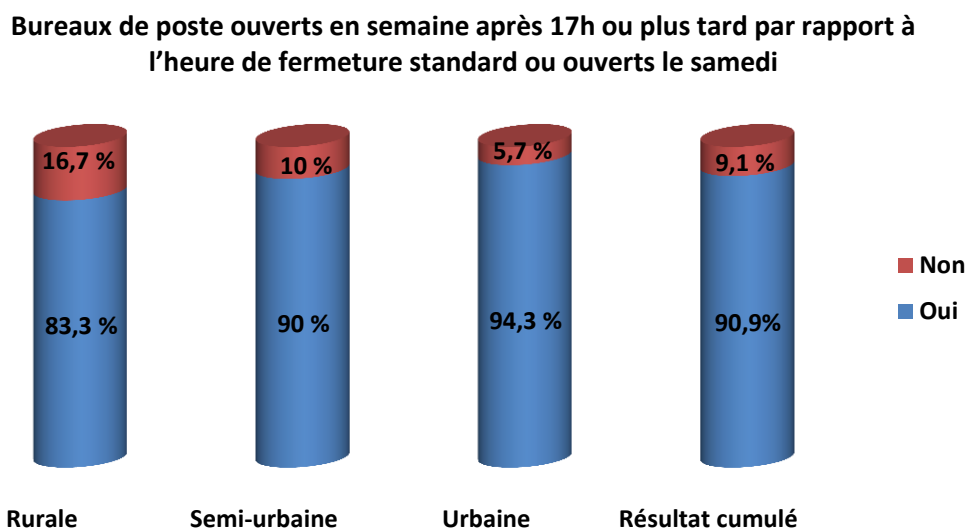
Graphique 16 : les bureaux de poste ouverts le samedi



Source : IBPT/MATH-X

Le graphique ci-dessous combine les deux critères précédents, à savoir les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou ouverts le samedi. Il en ressort que près de 95% des bureaux de poste urbains sont ouverts le samedi ou en soirée mais tel est également le cas de 84% et 90% des bureaux de poste urbains et semi-urbains.

Graphique 17 : les bureaux de poste ouverts en semaine après 17h ou plus tard par rapport à l'heure de fermeture standard ou ouverts le samedi



Source : IBPT/MATH-X

## 6.3. Contrôle des Points Poste

### 6.3.1. L'échantillon

Les Points Poste sont répartis comme suit dans le pays.

Tableau 11 : répartition des Points Poste<sup>89</sup>

<b>Provinces</b>	<b>Nombre</b>
Région de Bruxelles Capitale	93
Brabant Wallon	20
Brabant flamand	53
Anvers	83
Limbourg	45
Liège	86
Namur	39
Hainaut	115
Luxembourg	15
Flandre orientale	71
Flandre occidentale	75
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>

Source : bpost

Sur la base des données sur la population<sup>90</sup> provenant du SPF Economie, l'IBPT a réparti 589 communes et villes belges en fonction de la densité de population par commune (ville) en trois zones géographiques pertinentes<sup>91</sup>: rurale, semi-urbaine et urbaine.

Sur la base de ces critères et compte tenu de la taille de l'échantillon des trois zones géographiques pertinentes, la fiabilité de l'échantillon est aux environs des 95% et ce conformément à la norme ISO 2859<sup>92</sup>. Le tableau ci-dessous détermine la taille de l'échantillon pour les trois zones géographiques.

Concrètement, cela signifie que l'IBPT a contrôlé 126 Points Poste sur le terrain.

<sup>89</sup> Données provenant de bpost, juin 2011.

<sup>90</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

<sup>91</sup> Conformément aux critères d'Eurostat qui précisent que les zones rurales doivent comprendre entre 0 et 100 habitants au km<sup>2</sup>; les zones semi-urbaines entre 100 et 500 habitants au km<sup>2</sup> et les zones urbaines plus de 500 habitants au km<sup>2</sup>.

<sup>92</sup> Norme ISO 2859 : "Sampling procedures for inspection".

Tableau 12 : la taille des échantillons des Points Poste<sup>93</sup>

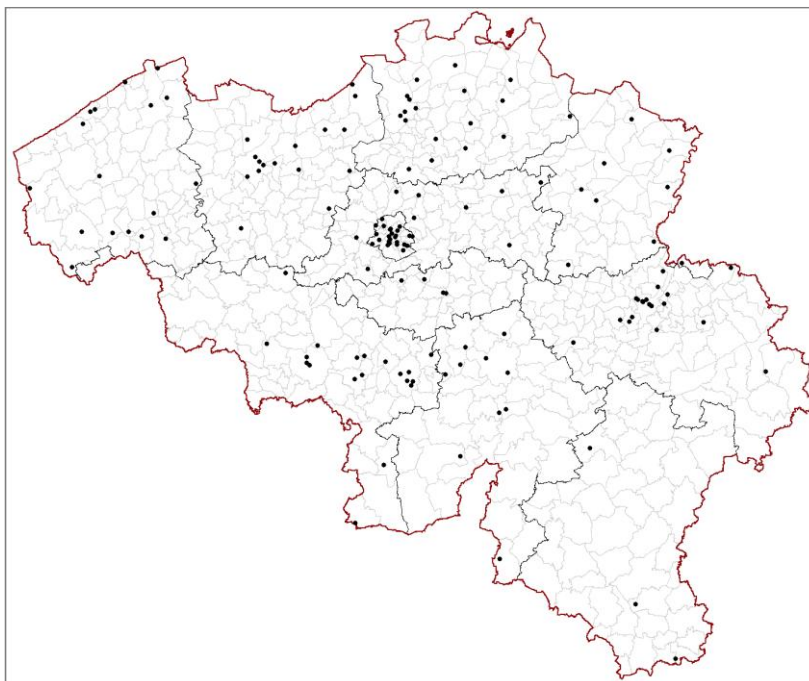
Taille des échantillons des Points Poste (PP)									
		Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		TOTAL	
Type	Région	N*	n**	N*	n**	N*	n**	N*	n**
Point Poste (PP)	Flandre	4	4	112	20	230	32	346	56
	Wallonie	17	5	75	13	183	32	275	50
	Bruxelles					93	20	93	20
<b>TOTAL PP</b>		<b>21</b>	<b>9</b>	<b>187</b>	<b>33</b>	<b>506</b>	<b>84</b>	<b>714</b>	<b>126</b>

Symboles : \*N = Nombre total et \*\*n = Echantillon

Source : MATH-X

Un échantillon est tiré au hasard et les contrôles effectués par l'IBPT sont repris ci-dessous.

Carte 9 : échantillon Points Poste<sup>94</sup>



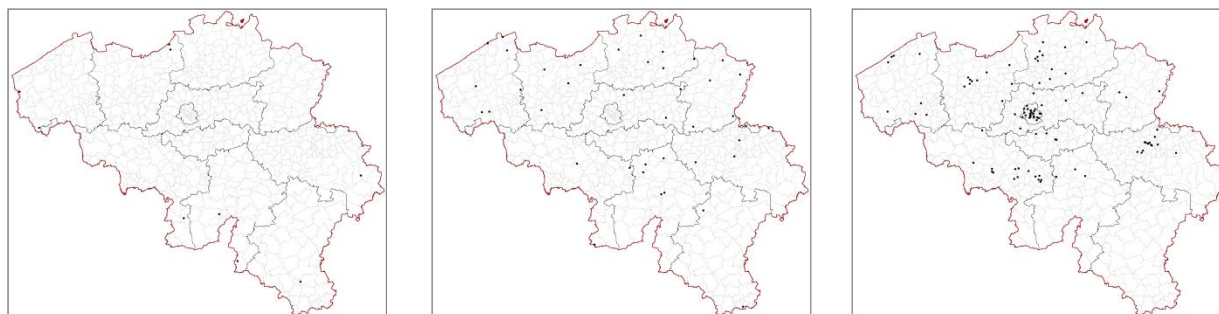
Source : IBPT/MATH-X

<sup>93</sup> Taille des échantillons réalisés par Math-X pour le compte de l'IBPT.

<sup>94</sup> Carte élaborée par l'IBPT.

La répartition de l'échantillon des Points Poste entre les trois zones géographiques pertinente est représentée par les cartes ci-dessous.

Cartes 10, 11 et 12 : répartition de l'échantillon des Points Poste entre les trois zones: rurale, semi-urbaine et urbaine<sup>95</sup>



**Rurale**

**Semi-urbaine**

**Urbaine**

Source : IBPT/MATH-X

### 6.3.2. Les résultats du contrôle

En général, il peut être établi que le contrôle montre une rotation entre les Points Poste. Au moment des contrôles, plus de 10% des Points Poste étaient fermés en raison de l'arrêt de la collaboration avec bpost, pour congé annuel ou étaient uniquement accessibles à des clients spécifiques (ex : Point Poste chez Belgacom et à la Commission européenne).

La liste envoyée par bpost n'était pas tout à fait à jour étant donné que des Points Poste déjà fermés étaient encore renseignés. Par conséquent, l'IBPT a effectué des contrôles supplémentaires au mois de décembre afin d'obtenir des résultats représentatifs.

#### 6.3.2.1. La communication d'informations écrites

Les obligations légales en matière de communication d'informations écrites sont contrôlées dans le Point Poste au niveau de l'affichage des heures d'ouverture, de l'affichage des principaux tarifs et de la présence des brochures de produits.

---

<sup>95</sup> Cartes élaborées par l'IBPT.

### 6.3.2.1.1. Affichage des heures d'ouverture

L'IBPT contrôle si bpost respecte les articles de loi<sup>96</sup> stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau ».

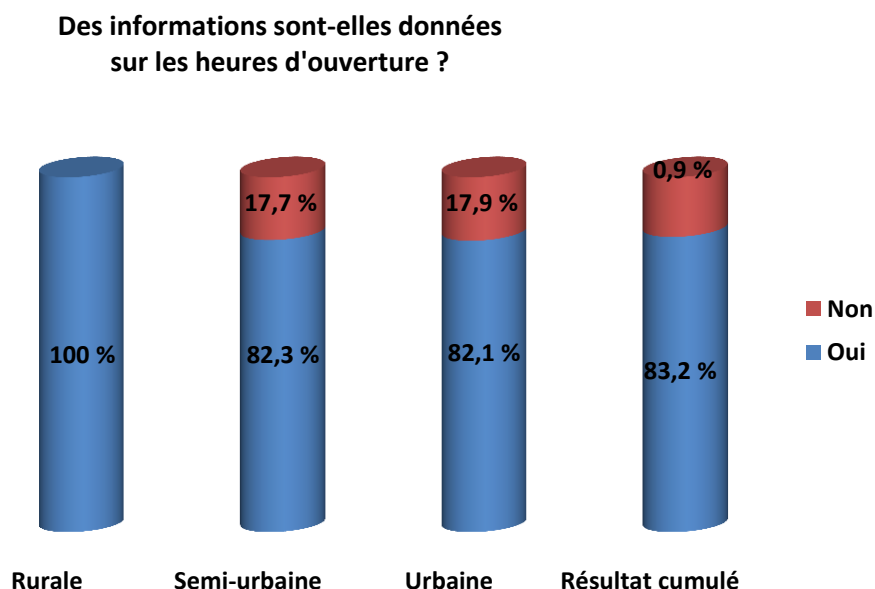
Figure 7 : exemple d'affichage des heures d'ouverture à l'extérieur d'un Point Poste



Source : IBPT

Il ressort du contrôle réalisé par l'IBPT que les informations sont toujours présentes dans les Points Poste ruraux et dans 82% des Points Poste semi-urbains et urbains.

Graphique 18 : indication des heures d'ouverture à l'extérieur du Point Poste

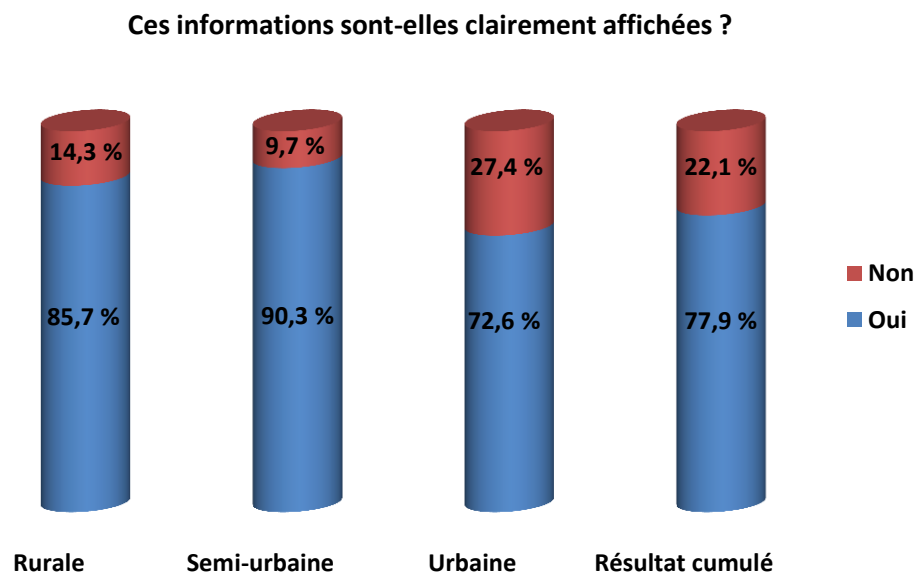


Source : IBPT/MATH-X

<sup>96</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Le contrôle montre que les heures d'ouverture sont clairement lisibles dans 86% des Points Poste ruraux, dans 90% des Points Poste semi-urbains et dans 73% des Points Poste urbains.

Graphique 19 : ces heures d'ouverture sont-elles clairement lisibles à l'extérieur du Point Poste ?



Source : IBPT/MATH-X

#### 6.3.2.1.2. Affichage des principaux tarifs dans le Point Poste

L'IBPT contrôle si bpost respecte les articles de loi<sup>97</sup> stipulant que bpost « affiche de manière claire et lisible les principaux tarifs à l'intérieur du bureau ».

Figure 8 : exemple d'une affiche indiquant les principaux tarifs à l'intérieur du Point Poste

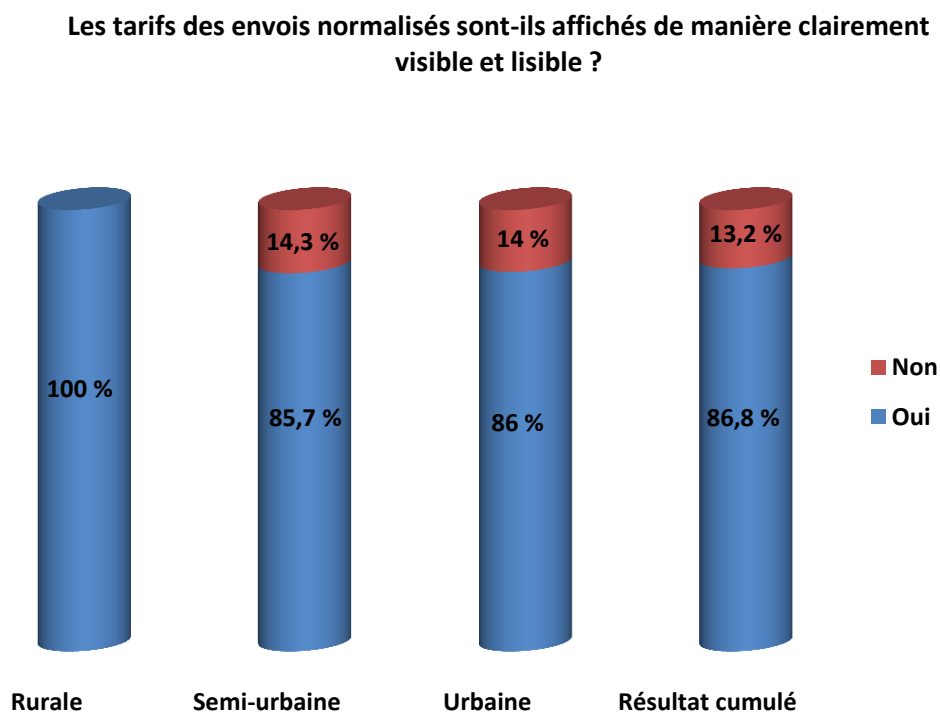
	prix à partir de 10	prix /pièce <sup>1</sup>
Jusqu'à 50 g	0,61 €/pièce	0,71 €
<hr/>		
	prix à partir de 5	prix /pièce <sup>1</sup>
0 - 100 g	1,22 €/pièce	1,42 €
+100 g - 350 g	1,83 €/pièce	2,13 €
<hr/>		
	prix en nombre <sup>2</sup>	
+350 g - 1 kg	3,05 €/pièce	3,55 €
+1 kg - 2 kg	4,27 €/pièce	4,97 €

Source: bpost

<sup>97</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Il ressort du contrôle que les affiches des tarifs sont disponibles dans 100% des Points Poste et dans 86% des Points Poste urbains et semi-urbains.

Graphique 20 : les tarifs des envois normalisés sont-ils affichés de manière clairement visible et lisible ?



Source : IBPT/MATH-X

### 6.3.2.1.3. Brochures des produits

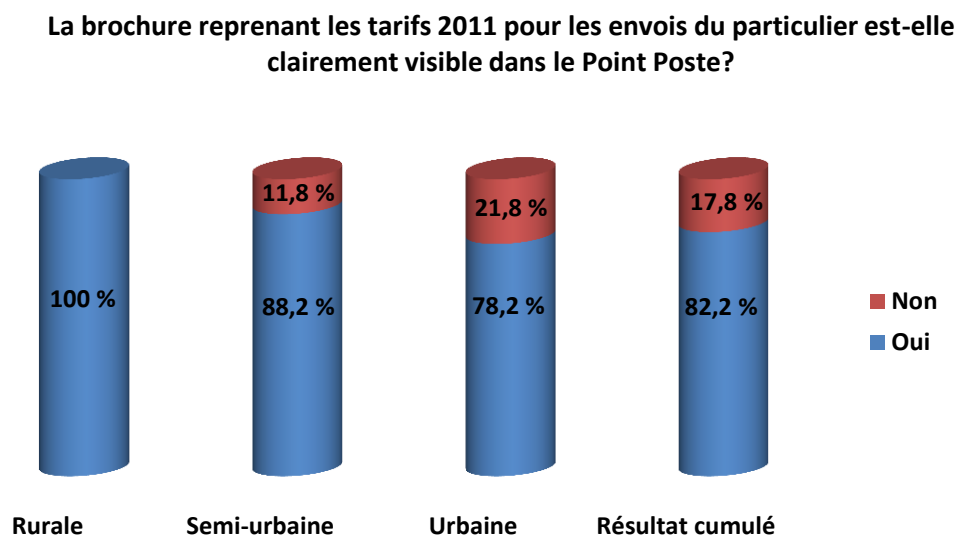
La présence des brochures des produits dans les Points Poste est testée à l'aide de deux brochures importantes à savoir la brochure tarifaire « Tarifs 2011 pour les envois du particulier » et la brochure de services « Mutapost », soit la procédure de transfert du courrier en cas de changement d'adresse.

L'IBPT contrôle si bpost respecte les articles de loi<sup>98</sup> qui stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux des brochures détaillant les principaux tarifs de base faisant partie du service universel ». Cette obligation est contrôlée à l'aide de la brochure « Tarifs 2011 pour les envois du particulier ».

Il ressort du contrôle que la brochure tarifaire en question est toujours disponible à l'accueil du Point Poste dans les zones rurales et dans 88% des Points Poste semi-urbains et 78% des Points Poste urbains.

<sup>98</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

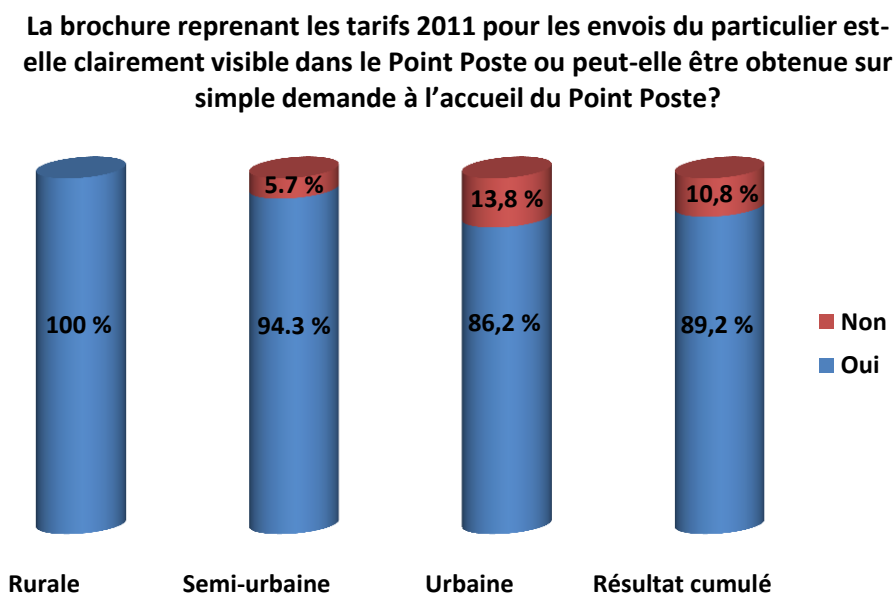
Graphique 21 : la brochure reprenant les tarifs 2011 pour les envois du particulier est-elle clairement visible dans le Point Poste ?



Source : IBPT/MATH-X

Si lors du contrôle par l'IBPT, la brochure n'était pas disponible dans le magasin, elle a été demandée à l'accueil du Point Poste. Il ressort du contrôle que dans les bureaux de poste semi-urbains et urbains, dans 94% et 86% des cas, la brochure était disponible à l'accueil du Point Poste ou a pu y être obtenue sur simple demande. La brochure était toujours disponible dans les Points Poste ruraux.

Graphique 22 : la brochure reprenant les tarifs 2011 pour les envois du particulier est-elle clairement visible dans le Point Poste ou peut-elle être obtenue sur simple demande à l'accueil du Point Poste?



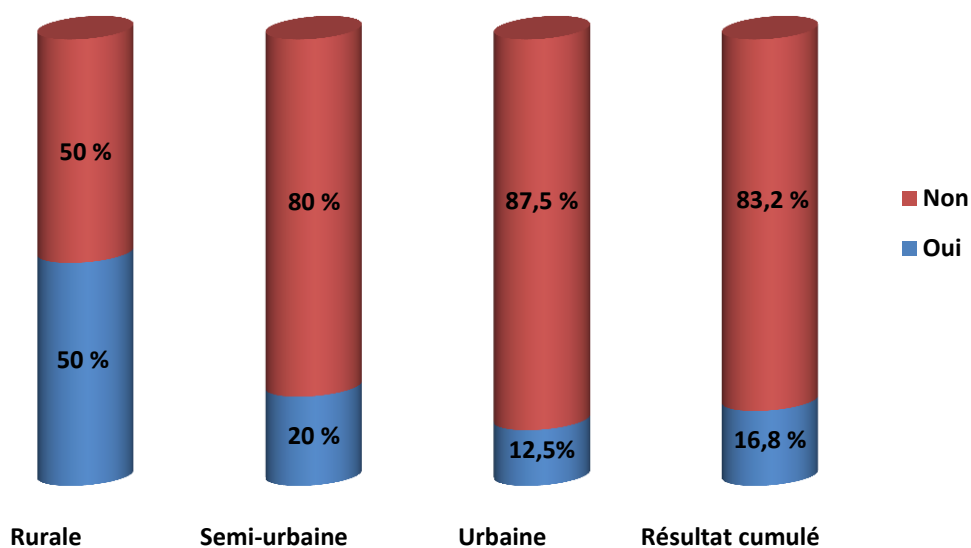
Source : IBPT/MATH-X

L'IBPT contrôle également si bpost respecte les articles de loi<sup>99</sup> qui stipulent que bpost « fournit dans tous les bureaux de poste des brochures détaillant le service faisant partie du service universel, avec entre autres les conditions d'accès ». Cette obligation a été contrôlée à l'aide de la brochure « Mutapost »<sup>100</sup>.

Lors du contrôle, il a été constaté que la brochure de services en question n'est disponible que dans 50% des Points Poste ruraux, dans 20% des Points Poste semi-urbains et dans seulement 13% des Points Poste urbains.

Graphique 23 : la brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le Point Poste ?

**La brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le Point Poste ?**



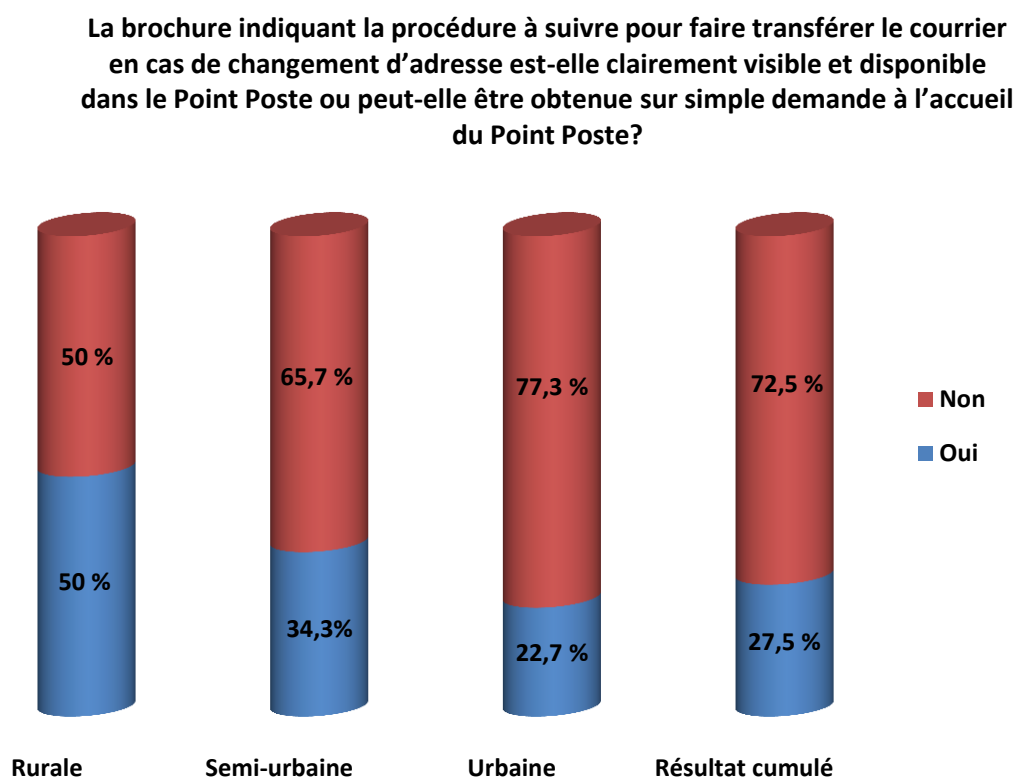
Source : IBPT/MATH-X

<sup>99</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

<sup>100</sup> Mutapost est un service de transfert du courrier en cas de changement d'adresse.

A ce niveau, il y a lieu de signaler que si lors du contrôle, le dépliant n'était pas disponible dans le magasin, celui-ci a été demandé à l'accueil du Point Poste. Il ressort du contrôle que si l'on demande le dépliant à l'accueil, la brochure de services « Mutapost » est disponible dans 50% des Points Poste ruraux, 35% des Points Poste semi-urbains et 23% des Points Poste urbains.

Graphique 24 : la brochure indiquant la procédure à suivre pour faire transférer le courrier en cas de changement d'adresse est-elle clairement visible et disponible dans le Point Poste ou peut-elle être obtenue sur simple demande à l'accueil du Point Poste ?



Source : IBPT/MATH-X

### 6.3.2.2. La communication d'informations orales

L'IBPT contrôle si bpost respecte les articles de loi<sup>101</sup> selon lesquels bpost « formule oralement toutes les informations concernant l'accès au service, le tarif, le niveau de qualité, les règles de la responsabilité et la procédure de réclamation ».

Lors des contrôles, des questions anonymes sont posées oralement aux exploitants des Points Poste afin de juger de la qualité des renseignements donnés aux Points Poste.

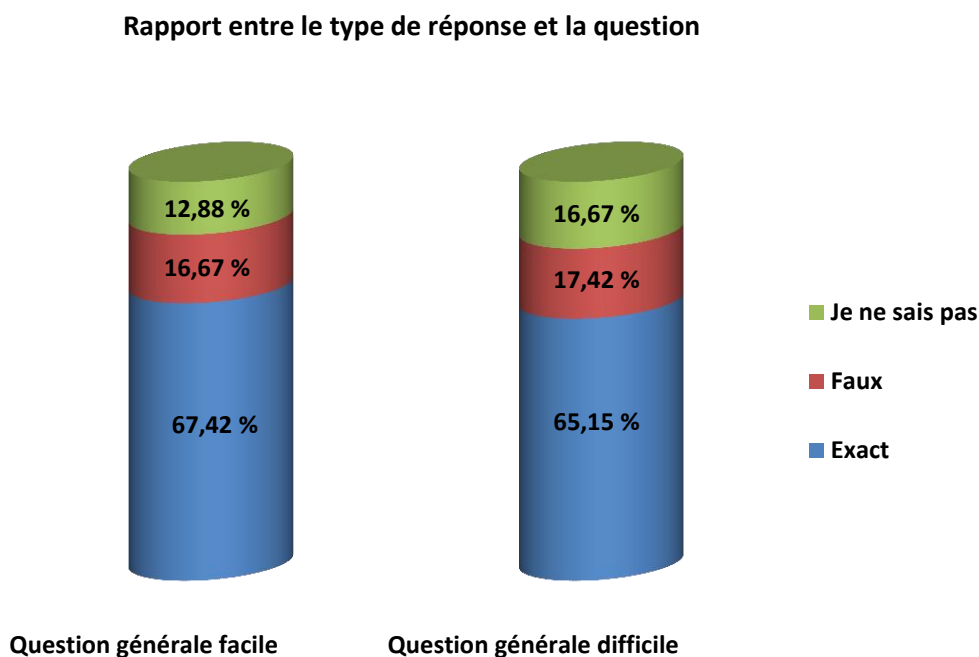
Comme déjà expliqué ci-dessus, deux questions sont posées dans chaque Point Poste examiné, à savoir une question facile et une question difficile. Normalement, les questions faciles sont des questions ne nécessitant pas de recherches complémentaires pour pouvoir y répondre alors que les questions difficiles portent sur des services moins fréquents ou sur des options liées à certains produits.

<sup>101</sup> Article 144bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et article 15 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

La même approche est suivie pour le contrôle de la communication d'informations dans les bureaux de poste. Le questionnaire est adapté à la spécificité de ces points. La gamme de produits<sup>102</sup> des Points Poste est en effet plus limitée et ne comprend pas de services publics<sup>103</sup>.

Il ressort du contrôle que les réponses à la question facile étaient correctes dans 67% des Points Poste et que 65% des réponses à la question difficile étaient correctes. En d'autres termes, les résultats de la communication d'informations orales dans les Points Poste étaient environ 30% inférieurs à ceux des bureaux de poste.

Graphique 25 : rapport entre le type de réponse et la question



Source : IBPT/MATH-X

<sup>102</sup> Gamme de produits dans un Point Poste :

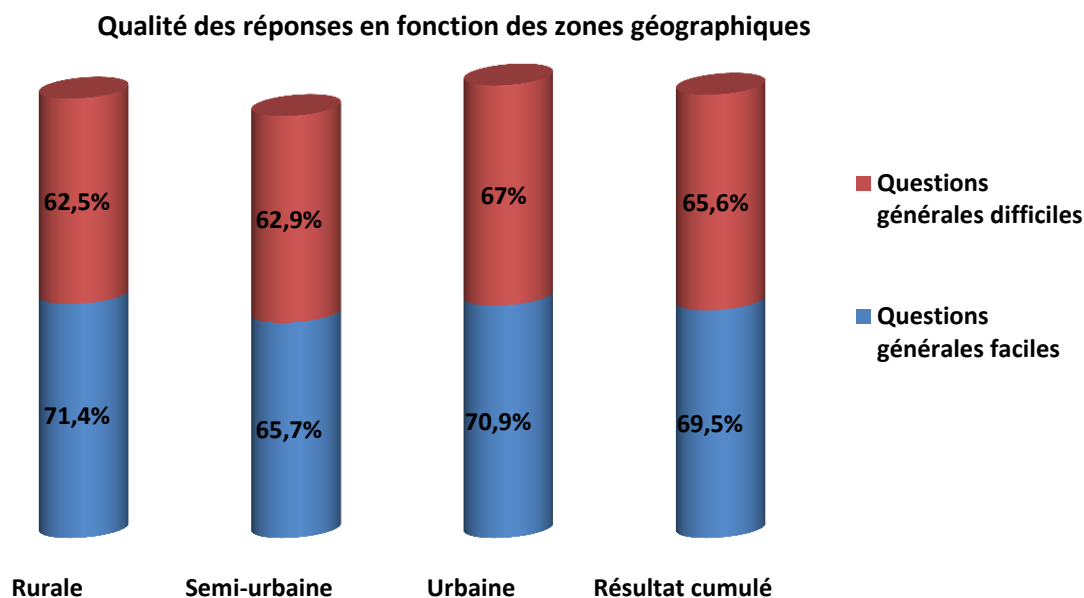
- déposer des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés ;
- retirer des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile ;
- vente de timbres-poste ;
- versements acceptés jusque 300 EUR ;
- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.

<sup>103</sup> Conformément à l'article 2 du quatrième contrat de gestion conclu entre bpost et l'Etat, bpost est en effet en charge des services publics suivants :

- la distribution avancée des journaux ;
- la distribution des périodiques ;
- la distribution des imprimés électoraux ;
- les tarifs spéciaux pour les envois postaux envoyés par des ASBL ;
- la distribution de certains envois de correspondance qui relèvent du régime de la franchise de port ;
- un certain nombre de services financiers, comme l'émission et le paiement de mandats de poste ou la réception de dépôts en espèces ;
- le paiement à domicile de pensions de retraite ;
- le paiement des jetons de présence pour les élections ;
- la comptabilisation d'amendes routières ;
- la vente de permis de pêche.

Les résultats des contrôles des deux questions ci-dessus sont ventilés en fonction des trois zones géographiques pertinentes. Ce graphique permet de constater que la qualité de la communication d'informations orales est la meilleure dans les Points Poste urbains.

Graphique 26 : réponses correctes en fonction des zones géographiques



Source : IBPT/MATH-X

### 6.3.2.3. L'accessibilité aux personnes handicapées

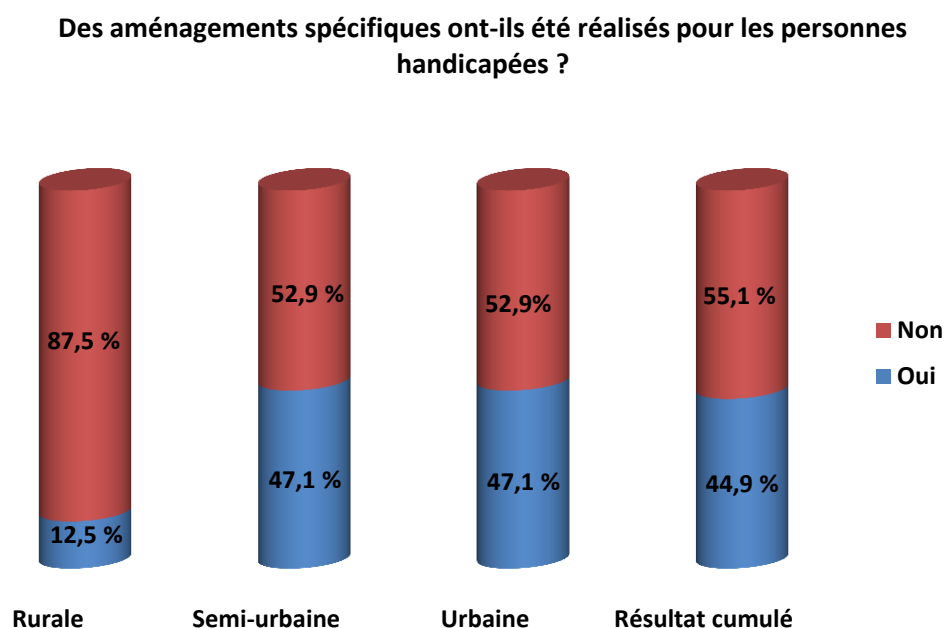
L'IBPT contrôle si bpost respecte l'article de loi<sup>104</sup> selon lequel bpost « fournira les efforts raisonnables pour en cas de travaux d'aménagement de nature structurelle dans les Points Poste, prévoir un accès aisé aux moins valides pour autant que les prescriptions urbanistiques et les baux le permettent et pour autant que le coût des adaptations structurelles reste dans une proportion raisonnable par rapport au coût total. »

Il est question d' « adaptations structurelles » dans le cadre réglementaire. A ce sujet, il convient de souligner que le cadre légal n'indique pas ce que le terme « structurel » recouvre. Il est évidemment difficile de vérifier dans le cadre d'un contrôle si une « adaptation » a eu lieu étant donné que cela impliquerait une constatation par l'état avant l'adaptation.

Il est donc vérifié s'il y a des éléments structurels visibles pour l'accessibilité aux personnes handicapées. Le graphique ci-dessous montre les résultats des contrôles effectués par l'IBPT, à savoir dans combien de Point Poste des adaptations structurelles ont été réalisées pour augmenter l'accessibilité aux personnes handicapées.

<sup>104</sup> Article 21 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost.

Graphique 27 : des aménagements spécifiques ont-ils été réalisés pour les personnes handicapées ?



Source : IBPT/MATH-X

#### 6.4. Conclusions et mesures

Le vaste contrôle effectué sur le terrain par l'IBPT mène à une série de constatations liées au respect par bpost des obligations légales contrôlées.

Il ressort du contrôle que bpost remplit presque toujours son obligation légale d'indication de l'heure de la dernière levée de la boîte aux lettres rouge ainsi que d'indication de l'adresse d'une autre boîte renseignant une heure de levée plus tardive.

Concernant l'heure de levée des boîtes aux lettres, il s'avère que dans plus de 70% des zones rurales et dans plus de 60% des zones semi-urbaines, la dernière heure de levée est le matin (jusque 12 heures) et ce contrairement aux zones urbaines où l'heure de levée d'un tiers des boîtes aux lettres est le matin.

L'heure de levée spécifique n'est pas une obligation légale mais bpost est cependant légalement obligée d'avoir dans chaque commune au moins une boîte aux lettres avec une dernière levée à 17 heures ou 19 heures dans les communes où bpost estime que c'est justifié.

Bien que l'IBPT n'ait pas effectué de vérification complète de cette obligation, il peut être raisonnablement supposé sur la base de l'échantillon que bpost dispose d'un réseau de boîtes aux lettres, comptant dans chaque commune au moins une boîte aux lettres avec une dernière levée à 17 heures ou 19 heures, comme prescrit par le cadre réglementaire.

Il ressort du contrôle que bpost respecte très bien ses obligations légales. Ainsi, pour ce qui est de la communication d'informations écrites, les résultats sont très bons pour l'affichage des heures d'ouverture et la présence de brochures ; mais l'affichage des principaux tarifs pourrait encore être amélioré. Le contrôle de la communication d'informations orales révèle qu'elles

sont de bonne qualité, toutefois avec un bémol pour les services publics. Pour ce qui est de l'accessibilité aux personnes handicapées et des heures d'ouverture en dehors des heures de bureau, il n'y a pas d'objectifs légaux explicites et précis, mais plus de 90% des bureaux de poste ont au moins des heures d'ouverture après 17 heures et/ou sont ouverts le samedi.

Le contrôle des Points Poste montre l'existence d'une rotation entre les Points Poste. Au moment des contrôles, plus de 10 % des Points Poste étaient fermés en raison de l'arrêt de la collaboration avec bpost, pour congé annuel ou étaient uniquement accessibles à des clients spécifiques (ex : Point Poste chez Belgacom et à la Commission européenne). Il ressort du contrôle que bpost ne remplit pas toujours ses obligations légales relatives aux Points Poste. Ainsi, les résultats en matière de communication d'informations écrites dans les Points Poste sont satisfaisants pour l'affichage des heures d'ouverture et des tarifs. Concernant la présence des brochures, les résultats varient. Les résultats atteints pour la communication d'informations orales sont moins bons. Aucun objectif légal précis n'est fixé en ce qui concerne l'accessibilité aux personnes handicapées et les heures d'ouverture.

Il s'agit évidemment d'un premier contrôle sur le terrain par l'IBPT. Il est demandé à bpost de remplir toutes les obligations légales, non seulement dans ses propres bureaux de poste, mais aussi dans les Points Poste. Le fait que ces Points Poste soient exploités par des tiers ne dispense pas bpost de ne pas remplir les obligations légales reprises dans la loi postale et le contrat de gestion, entre autres en matière de communication d'informations.

## Chapitre 7 : Traitement des données de bpost concernant le réseau de courrier et le réseau Retail dans les cartes postales géographiques

### 7.1. Introduction : ce qui est cartographié

Sur la base de données provenant de bpost, l'IBPT a tenté de cartographier le réseau Retail de bpost<sup>105</sup>, en particulier les bureaux de poste et les Points Poste d'une part et d'autre part, également une partie du réseau de courrier, plus spécifiquement les boîtes aux lettres rouges de bpost.

### 7.2. Répartition et densité du réseau de courrier et du réseau Retail

Trois éléments relatifs à la répartition et la densité du réseau sont cartographiés.

La répartition des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) par commune (ville) sur le territoire belge, à savoir le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) est représentée par commune.

En outre, la densité géographique des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) est indiquée en fonction de la densité de la population et de la superficie<sup>106</sup>.

Enfin, la densité géographique des boîtes aux lettres rouges de bpost est cartographiée en fonction de la densité de la population et de la superficie.

Ces cartes donnent des informations pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost. Les cartes ci-dessous sont basées sur les données envoyées par bpost à l'IBPT le 2 juin 2011 et le 6 juillet 2011 suite à une demande écrite de l'IBPT du 12 mai et du 21 juin 2011. Dans son courrier, bpost a souligné que les informations demandées étaient également disponibles sur le site Internet de bpost<sup>107</sup> via un moteur de recherche permettant d'obtenir des informations sur les boîtes aux lettres, les bureaux de poste et les Points Poste par code postal ainsi que la localisation visuelle. En outre, l'IBPT a utilisé les données<sup>108</sup> du SPF Economie concernant la surface et la densité de population par commune (ville).

---

<sup>105</sup> Données de bpost du 2 juin 2011 et du 6 juillet 2011 concernant les boîtes aux lettres rouges, les bureaux de poste et les Points Poste.

<sup>106</sup> Une échelle continue est une échelle où chaque valeur reçoit une couleur séparée.

<sup>107</sup> <http://www.ibpt.be>.

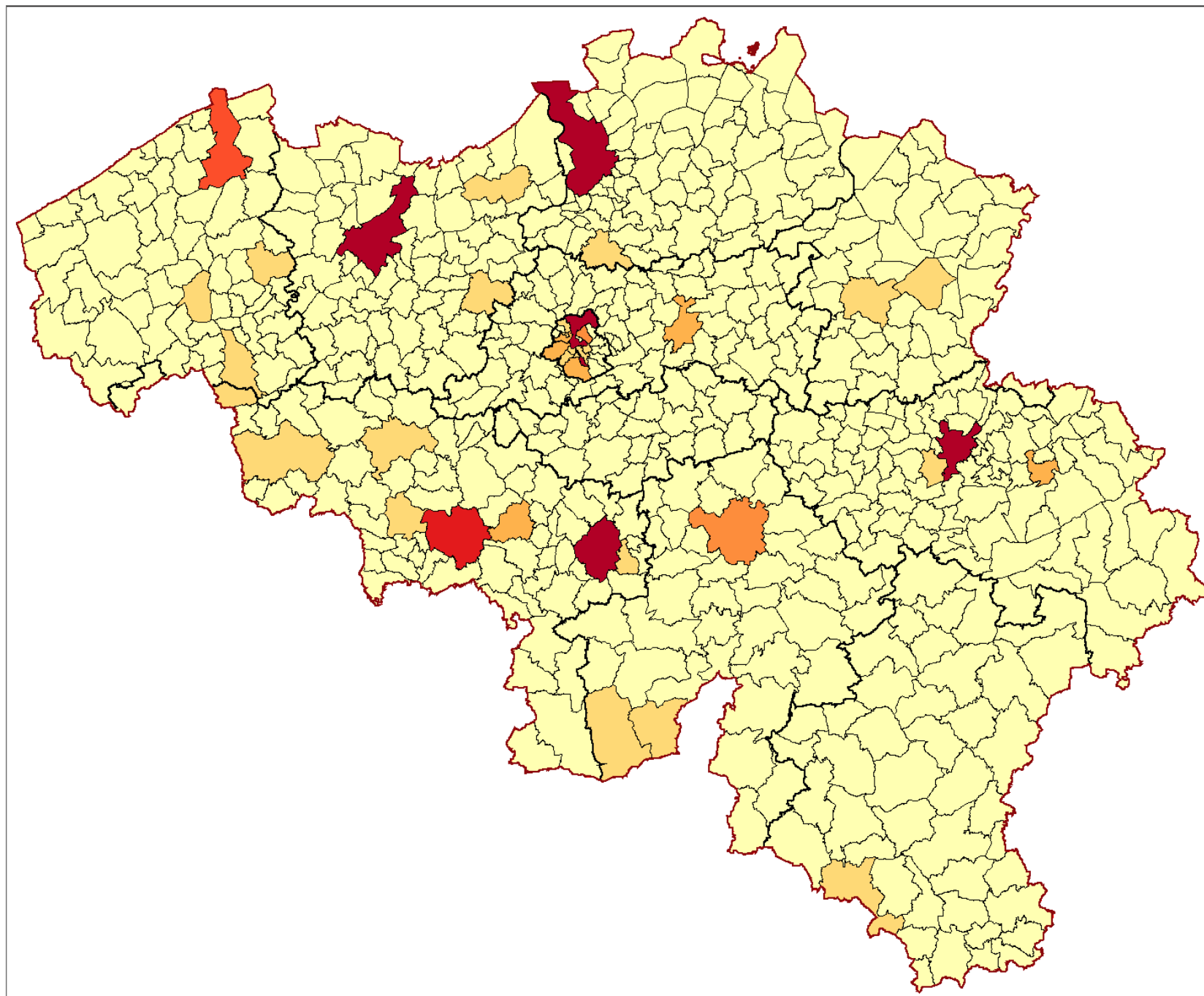
<sup>108</sup> Basées sur les données de l'année 2008.

## 7.2.1. Cartes du nombre de bureaux de poste, de Points Poste ou de Points de Service Postal par commune

### 7.2.1.1. Bureaux de poste par commune

Cette carte permet de vérifier si bpost dispose de minimum un bureau de poste par commune comme légalement prescrit à l'article 20, 3.2. du quatrième contrat de gestion. Cette carte indique le nombre de bureaux de poste par commune. Il peut être constaté qu'au moins un bureau de poste est présent dans chaque commune, conformément à l'article de loi explicite en la matière. On peut constater que les grandes agglomérations urbaines comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, comptent 7 ou plus de bureaux de poste. Les centres urbains plus petits comme Bruges, Louvain et Namur comptent 3 ou plus de bureaux de poste. En outre, plus de 10 communes comptent deux bureaux de poste mais la grande majorité des communes belges compte 1 bureau de poste. En 2011, bpost comptait au total 685 bureaux de poste.

Carte 13 : bureaux de poste par commune



Légende : nombre de bureaux de poste par commune (ville)

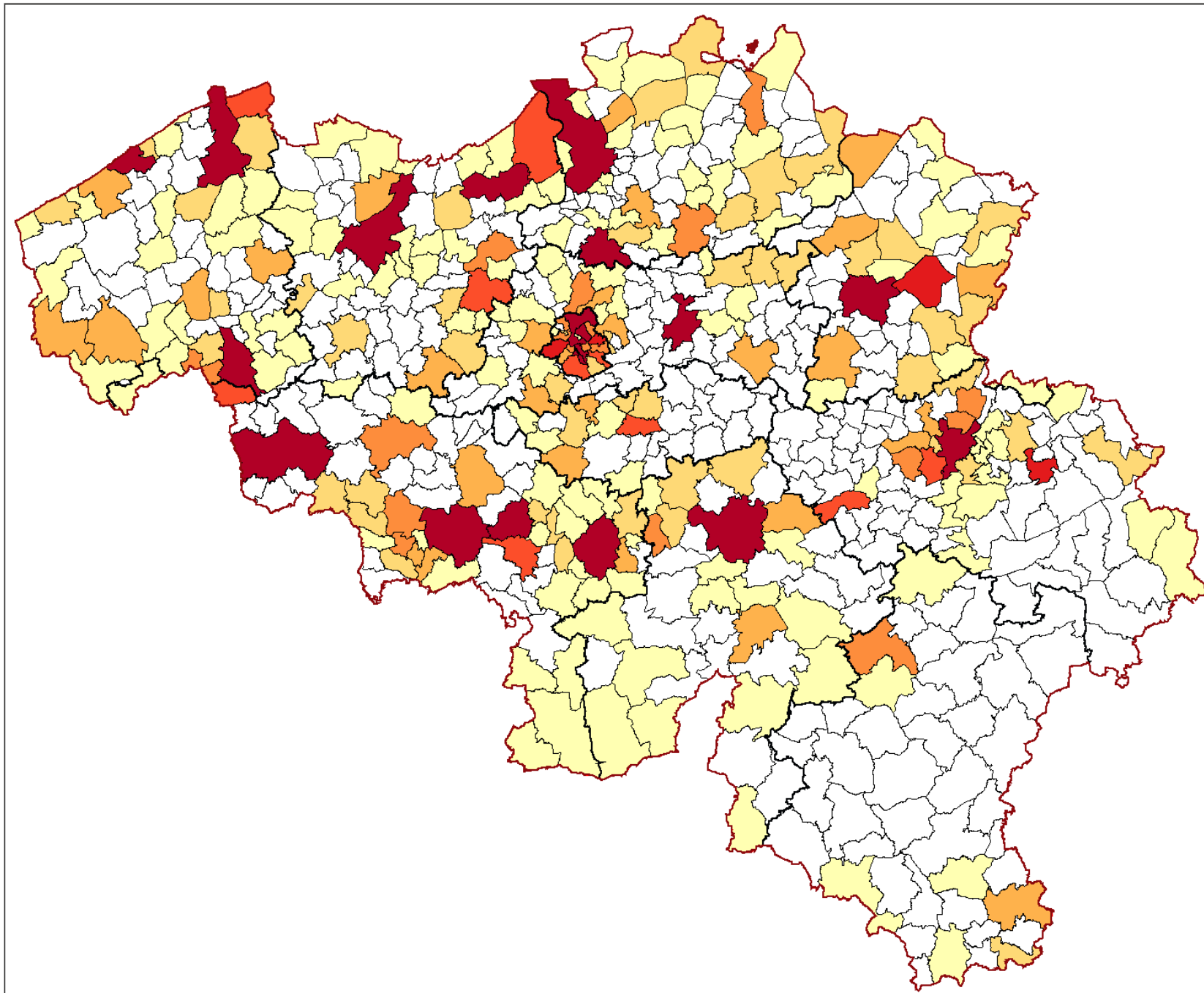
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Source: IBPT, janvier 2012 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

### 7.2.1.2. Points Poste par commune

Cette carte indique le nombre de Points Poste par commune. Les Points Poste sont plus concentrés. De plus, on constate que la plupart des Points Poste se situent dans les grandes agglomérations urbaines comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, mais les plus petits centres urbains comme Bruges, Hasselt, Louvain... comptent également 7 ou plus de Points Poste. Il n'y a pas de Points Poste dans la plupart des communes rurales. En 2011, bpost comptait au total 695 Points Poste.

Carte 14 : Points Poste par commune



Légende : nombre de Points Poste par commune (ville)

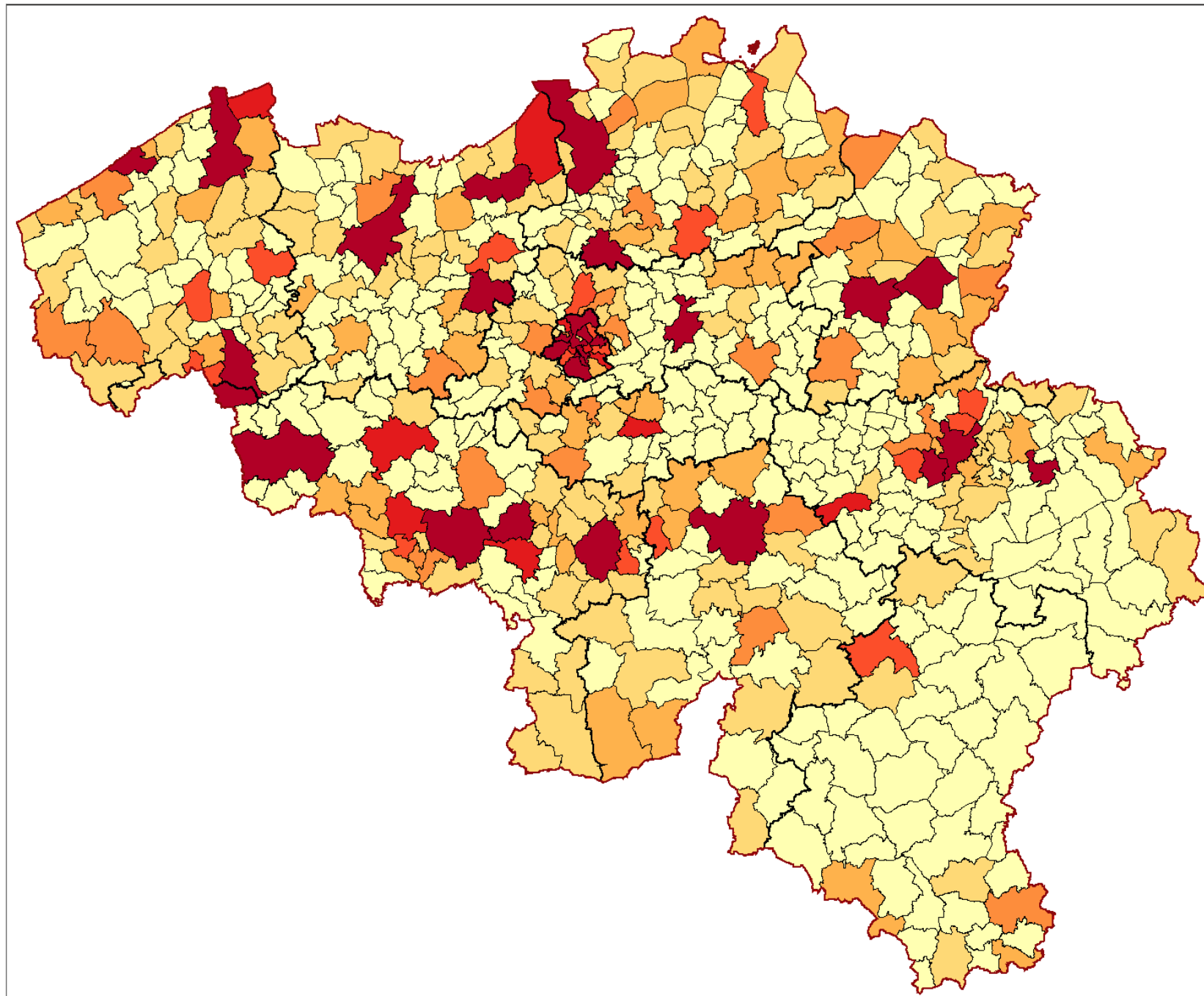
0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Source : IBPT, janvier 2012 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

### 7.2.1.3. Points de Service Postal par commune (échelle discrète)

Cette carte indique le nombre de Points de Service postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par commune (ville). Cette carte permet de constater que la plupart des communes disposent d'un Point de Service Postal, en l'espèce un bureau de poste. De plus, beaucoup de communes comptent un bureau de poste et un Point Poste. Dans les zones urbaines, l'offre en Points de Service Postal est plus vaste, il s'agit en effet d'une combinaison des bureaux de poste et des Points Poste. En 2011, bpost comptait au total 1380 Points de Service Postal.

Carte 15 : Points de Service Postal par commune



Légende : Nombre de Points de Service Postal commune (ville)

0	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

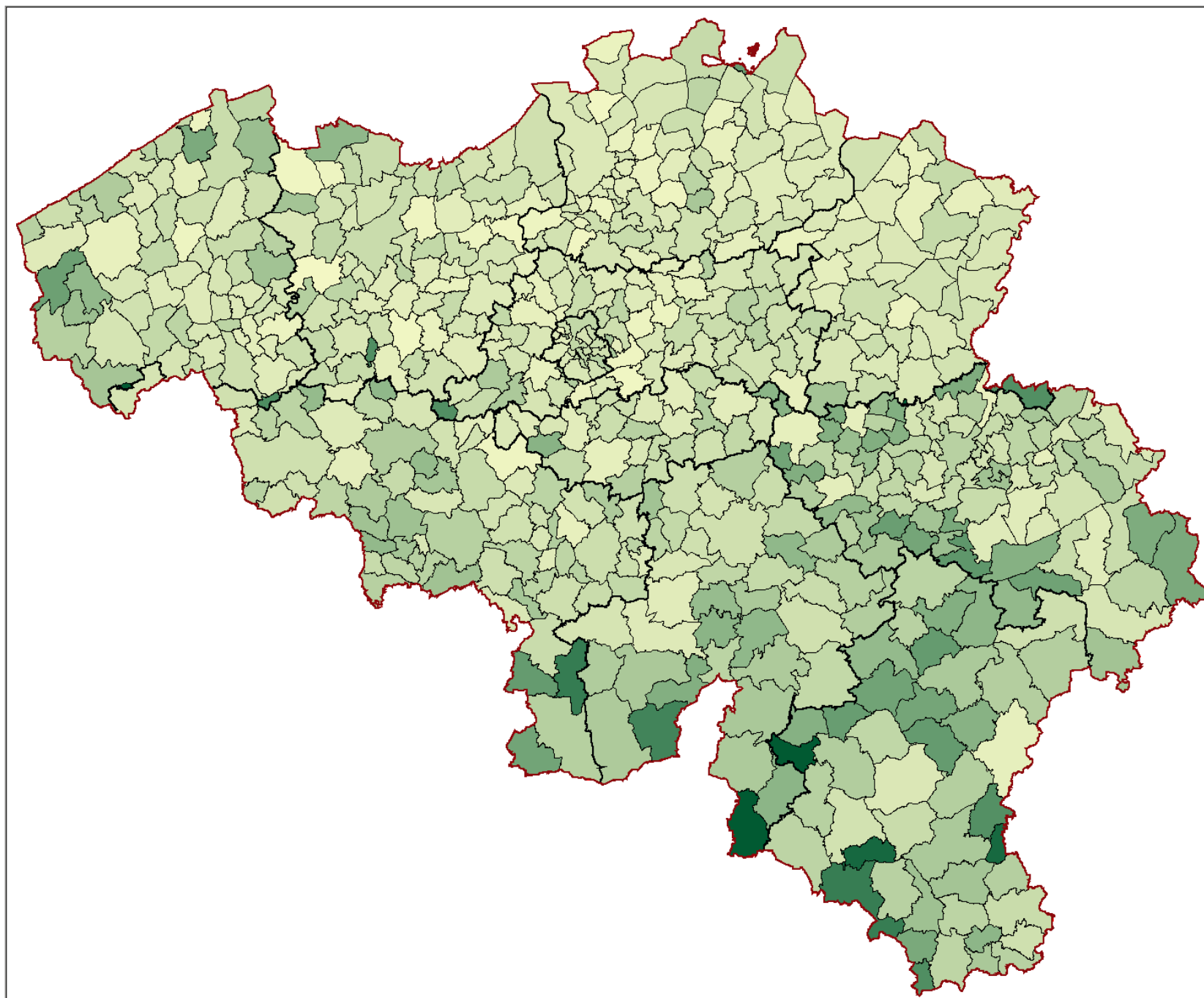
Source : IBPT, janvier 2012 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

## 7.2.2. Cartes concernant les Points de Service Postal en fonction la densité de population et de la surface

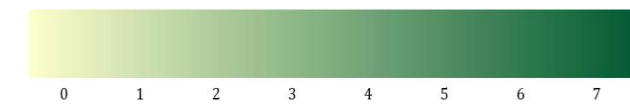
### 7.2.2.1. Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10.000 d'habitants – échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par 10.000 habitants. Les zones vert clair comptent le moins de Points de Service Postal par 10.000 habitants alors que les zones vert foncé comptent le plus de Points de Service Postal par 10.000 habitants. Les zones rurales comptent le nombre le plus élevé de Points de Service Postal par 10.000 habitants alors que les zones urbaines comptent le moins de Points de Service Postal par 10.000 habitants. En résumé, on peut dire que le nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants est plus élevé dans les zones rurales. Cela semble également logique car légalement, bpost est tenue, conformément au quatrième contrat de gestion, de fournir au moins un bureau de poste par commune. Toutefois, pour chaque Point de Service Postal offrant un assortiment de base, il doit exister un bureau de poste à assortiment complet à une distance maximale de 10 kilomètres par la route.

Carte 16 : points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la densité de population (nombre de Points de Service Postal par 10 000 habitants)



Légende : Nombre de Points de Service Postal par 10 000 habitants (échelle continue)

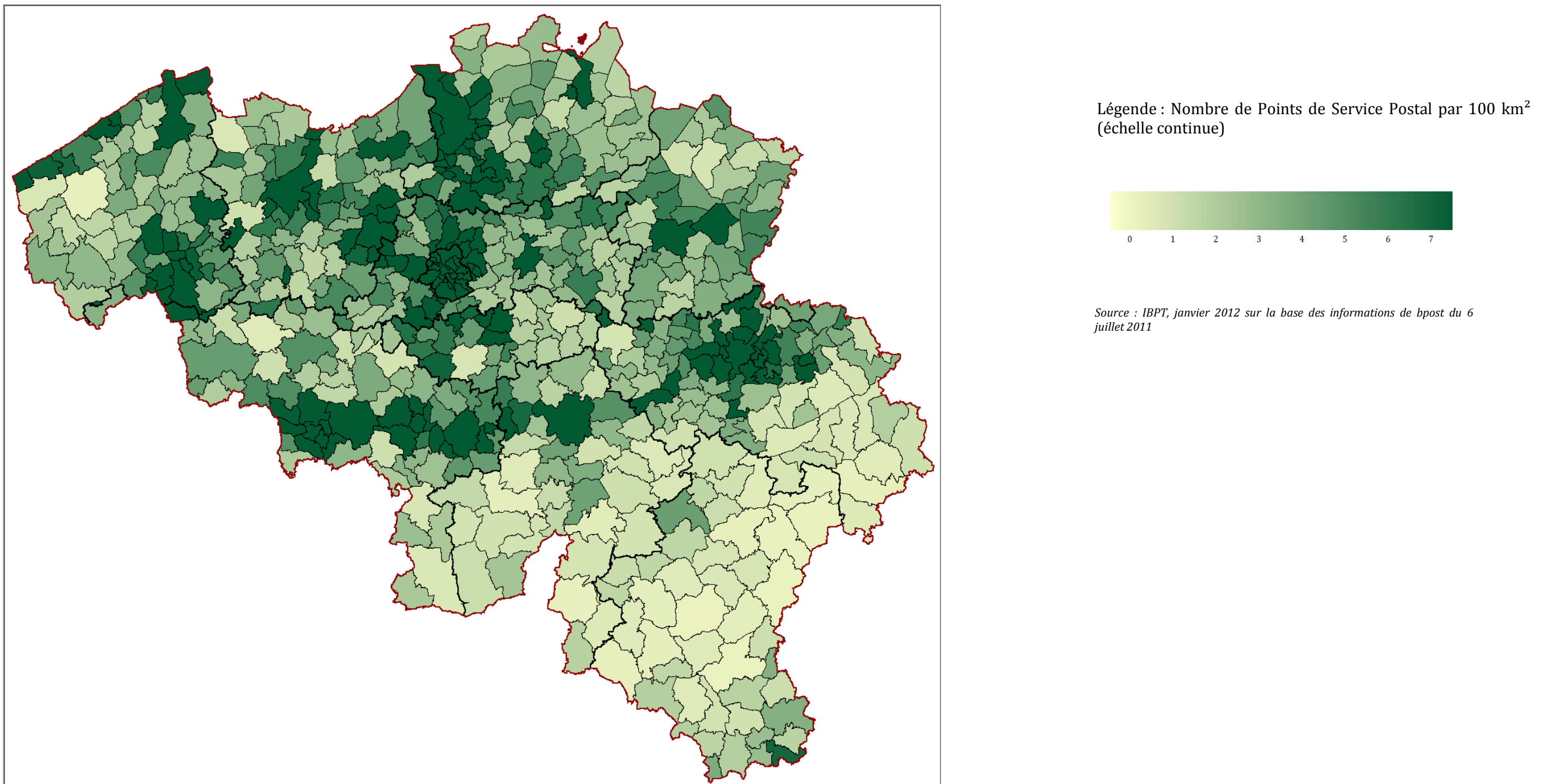


Source : IBPT, janvier 2011 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

### 7.2.2.2. Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste confondus) par 100 km<sup>2</sup>. Les zones vert clair comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> alors que les zones vert foncé comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>. Les zones rurales comptent le moins de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> alors que les zones urbaines comptent le plus de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>. En résumé, on constate que le nombre de Points de Service Postal est surtout concentré dans les zones urbaines. Cela semble également logique compte tenu de la forte densité de population dans ces zones urbaines. De plus, le secteur des services est souvent situé dans ces zones urbaines et ces entreprises doivent aussi souvent avoir accès aux Points de Service Postal pour entre autres le retrait d'envois recommandés et de colis.

Carte 17 : points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste) en fonction de la superficie (nombre de Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup>)

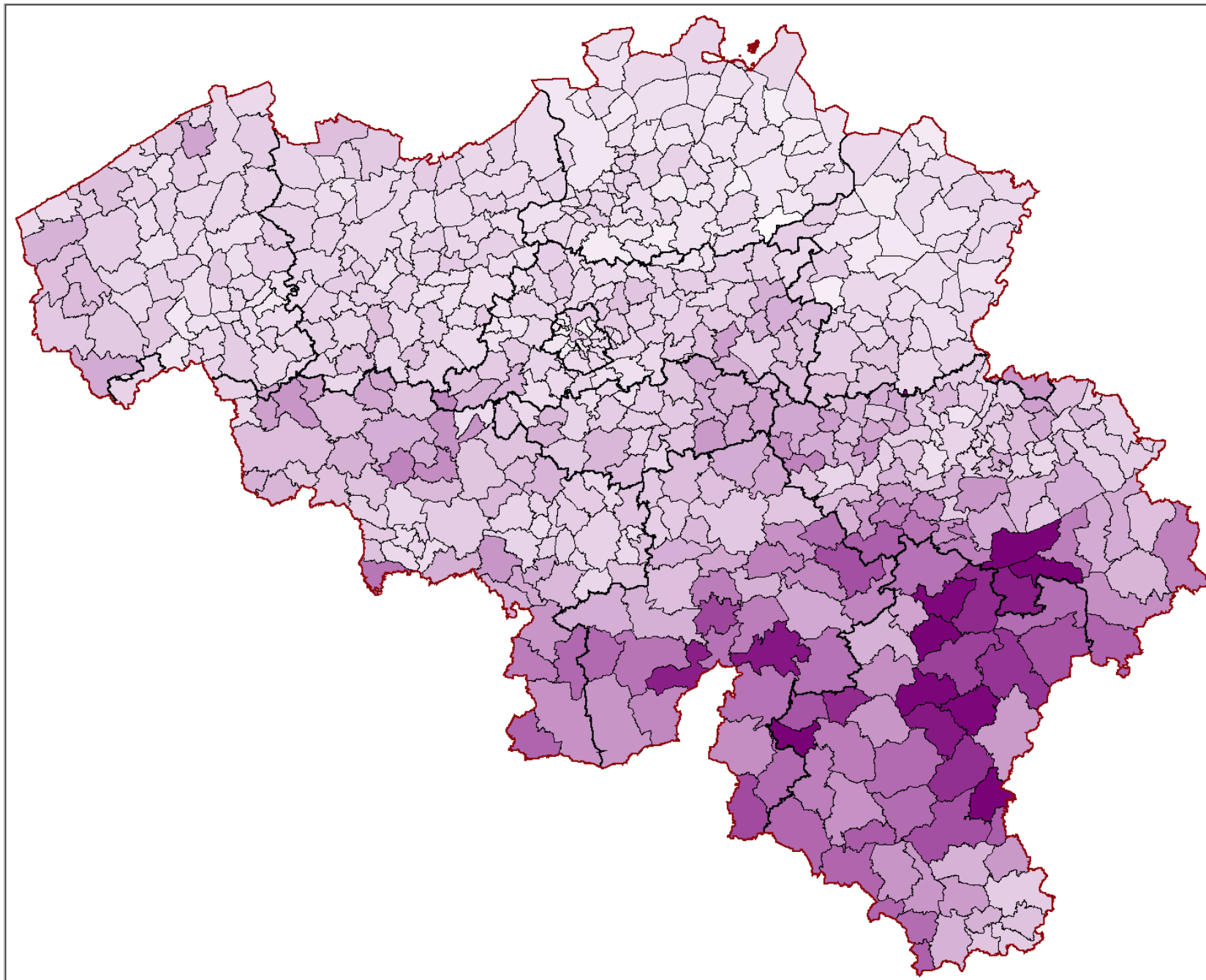


### 7.2.3. Cartes concernant les boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population et de la superficie

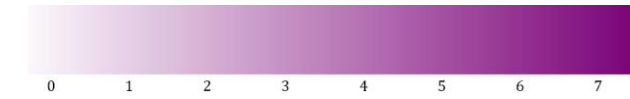
#### 7.2.3.1. Boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants – échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de boîtes aux lettres rouges par 1.000 habitants. Les zones en mauve clair comptent le moins de boîtes aux lettres par 1.000 habitants alors que les zones en mauve foncé comptent le plus de boîtes aux lettres par 1.000 habitants. Les zones rurales comptent le plus de boîtes aux lettres par 1.000 habitants tandis que les zones urbaines comptent le moins de boîtes aux lettres par 1.000 habitants. En résumé, on constate que le nombre de boîtes aux lettres par 1.000 habitants est plus élevé dans les zones rurales. Cela semble également logique car légalement, bpost est tenue, conformément à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, de prévoir au moins une boîte aux lettres par commune, y compris les entités administratives fusionnées (2359 communes) qui constituaient une commune distincte au 31 décembre 1971.

Carte 18 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la densité de population (nombre de boîtes aux lettres par 1 000 habitants)



Légende : nombre de boîtes aux lettres par 1000 habitants (échelle continue)

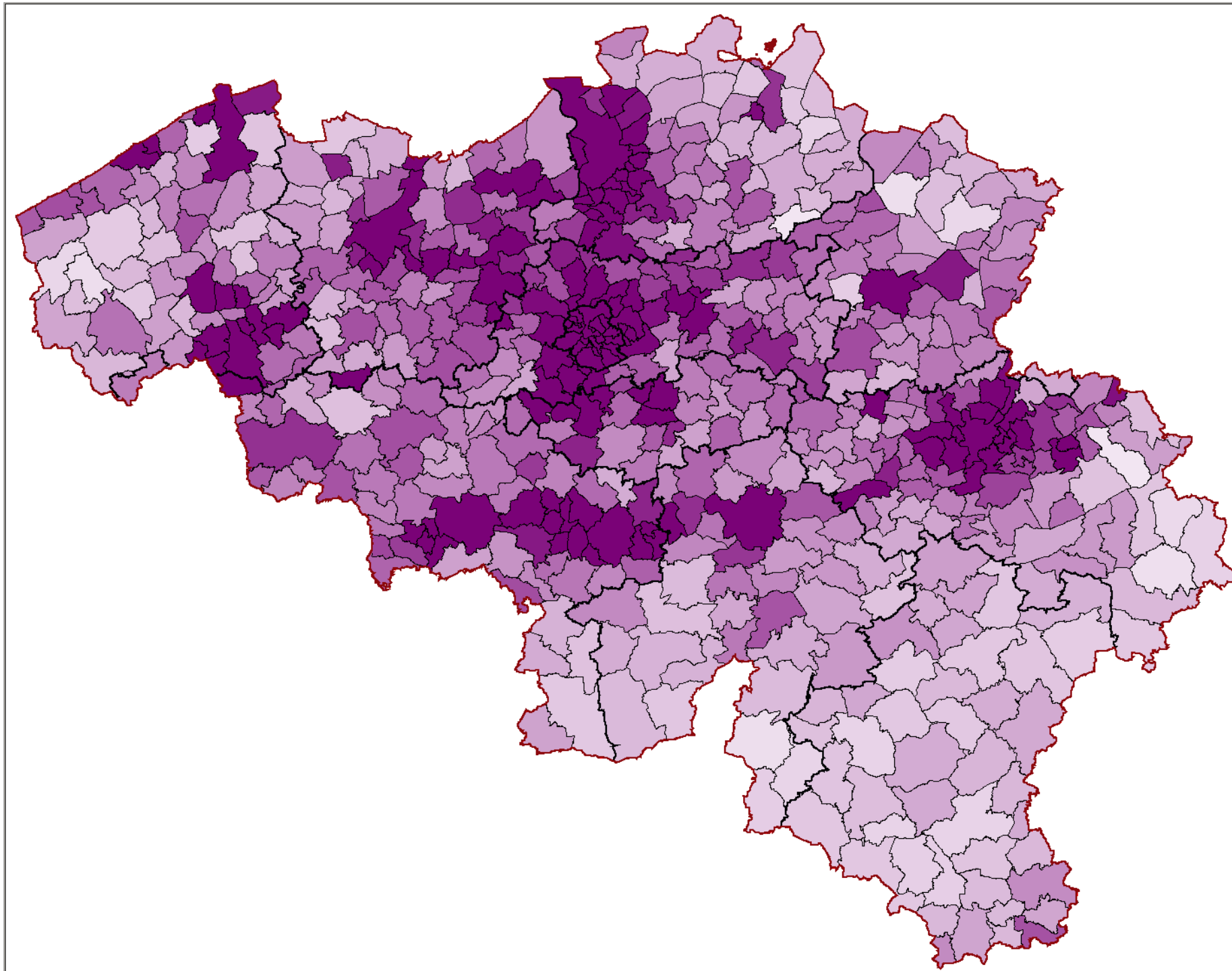


Source : IBPT, janvier 2012 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

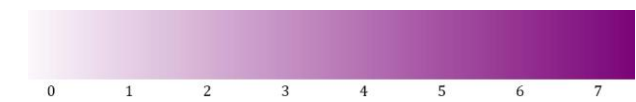
### 7.2.3.2. Boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> - échelle continue)

Cette carte permet d'observer le nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. Les zones en mauve clair comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> alors que les zones en mauve foncé comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. Les zones rurales comptent le moins de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup> alors que les zones urbaines comptent le plus de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>. En résumé, on constate que le nombre de boîtes aux lettres est surtout concentré dans les zones urbaines. Cela semble également logique compte tenu de la forte densité de population dans ces zones urbaines. De plus, le secteur des services est souvent situé dans ces zones urbaines et les entreprises doivent souvent aussi avoir accès à une boîte aux lettres pour le dépôt de la correspondance commerciale.

Carte 19 : boîtes aux lettres rouges en fonction de la superficie (nombre de boîtes aux lettres par 10 km<sup>2</sup>)



Légende : nombre de boîtes aux lettres par 100 km<sup>2</sup>  
(échelle continue)



Source : IBPT, janvier 2012 sur la base des informations de bpost du 6 juillet 2011

### 7.3. Conclusions

Les cartes géographiques donnent des informations pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost mais ne peuvent cependant pas être utilisées pour contrôler les obligations légales de bpost, fixées dans le cadre réglementaire concernant le courrier<sup>109</sup> et le retail<sup>110</sup>.

Il peut être constaté sur la base de la carte 13 que bpost dispose de minimum un bureau de poste par commune, comme prescrit par la loi<sup>111</sup>.

On peut constater que les grandes agglomérations comme Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, comptent 7 ou plus de bureaux de poste. Les Points Poste sont davantage concentrés dans les zones urbaines et la plupart des communes rurales ne comptent pas de Points Poste. En outre, la plupart des communes disposent d'un seul Point de Service Postal, en l'espèce un bureau de poste. De plus, beaucoup de communes comptent un bureau de poste et un Point Poste. Dans les zones urbaines, l'offre en Points de Service Postal est plus vaste, il s'agit en effet d'une combinaison de bureaux de poste et de Points Poste. En 2011, bpost comptait au total 1380 Points de Service Postal dont 685 bureaux de poste et 695 Points Poste.

Si on calcule les Points de Service Postal en fonction de la densité de la population et de la superficie, on constate que le nombre le plus élevé de Points de Service Postal se trouvent dans les zones rurales par 10.000 habitants alors que la plupart des Points de Service Postal par 100 km<sup>2</sup> se trouvent dans les zones urbaines. Le même phénomène est constaté pour les boîtes aux lettres rouges.

---

<sup>109</sup> Le réseau de courrier de bpost est l'infrastructure de base de bpost composée du réseau de levée, de tri, de transport et de distribution afin de prêter ses services universels et d'autres tâches de service public.

<sup>110</sup> Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost.

<sup>111</sup> Article 20, 3.2. du quatrième contrat de gestion.

## Chapitre 8 : Contrôle des délais d'acheminement

### 8.1. Introduction : qu'est-ce qui est contrôlé ?

L'IBPT contrôle chaque année les délais d'acheminement des cinq services postaux universels suivants, compris dans le panier des petits utilisateurs<sup>112</sup>:

1. le courrier égrené intérieur prioritaire (l'objectif de qualité est Jour+1);
2. le courrier égrené intérieur non prioritaire (l'objectif de qualité est Jour+1);
3. les envois postaux égrenés recommandés intérieurs (l'objectif de qualité est Jour+1);
4. les colis postaux égrenés intérieurs (l'objectif de qualité est Jour+2);
5. la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire (l'objectif de qualité est Jour+2).

Les délais d'acheminement sont J+1 pour les trois premiers services postaux et J+2 pour les deux derniers services postaux. Le pourcentage de réalisation des délais d'acheminement respectifs (en d'autres termes, le pourcentage des envois distribués à temps) est mesuré pour chaque service postal du panier des petits utilisateurs.

Le pourcentage de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs est comparé à la réalité chaque année en concertation entre bpost et l'IBPT.

La méthode de mesure est examinée en détail au point 5.3. La méthode est résumée dans le tableau 13 ci-dessous.

Tableau 13 : éléments clés des contrôles des délais d'acheminement

	<b>Courrier égrené prioritaire et non prioritaire</b>	<b>Envois recommandés et colis égrenés</b>	<b>Courrier égrené entrant prioritaire</b>
<b>Quoi ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J+1 (courrier prioritaire) / J+2 (courrier non prioritaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J+1/J+2 sur la base de l'offre de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mesure de bout en bout</li> <li>▪ unité de mesure J + 1</li> </ul>
<b>Objectif</b>	95% dans le panier pondéré		
<b>Méthode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Norme européenne (obligatoire pour les membres de l'UE)</li> <li>▪ via un courrier test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ système track&amp;trace de bpost</li> <li>▪ via un véritable courrier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Norme européenne</li> <li>▪ via un courrier test</li> </ul>
<b>Qui ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ société externe GfK</li> <li>▪ contrôle IBPT + audit par une société externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle par une société externe (GfK) à l'aide d'envois postaux test (nombre limité)</li> <li>▪ contrôle IBPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IPC</li> </ul>

<sup>112</sup> Définition « panier des petits utilisateurs » : voir lexique.

<b>Transparence</b>	▪ publication des résultats sur le site Internet de l'IBPT et dans le rapport annuel	▪ publication des résultats sur le site Internet de l'IBPT et dans le rapport annuel	▪ publication des résultats sur le site Internet de l'IBPT et dans le rapport annuel
<b>Compétence de l'ARN</b>	▪ sanction (amende financière si les résultats sont inférieurs à 90% pour Jour+1 – prioritaire)		▪ sanction (amende financière si les résultats sont inférieurs à 90% pour Jour+1 – entrant)
<b>Bonus</b>	Dans quel but ? Si les résultats dépassent 90% > bonus de qualité pour les hausses de prix pour le panier des petits utilisateurs (indice santé maximum + bonus de qualité)		

Source : IBPT

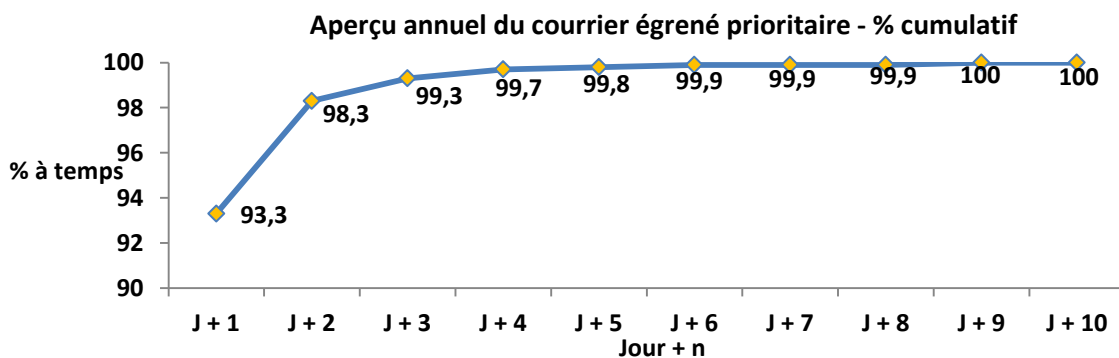
Les résultats des contrôles de qualité de l'IBPT des délais d'acheminement de l'année 2010 sont indiqués ci-dessous. Il s'agit des résultats des délais d'acheminement de l'année 2010 qui ont été analysés en 2011 par l'IBPT. Les résultats des délais d'acheminement de l'année 2011 ne sont disponibles que pendant les six premiers mois de 2012.

Le projet de décision du Conseil de l'IBPT du 3 mars 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 prioritaire peut être consulté sur le site Internet de l'IBPT<sup>113</sup>.

## 8.2. Le courrier égrené intérieur prioritaire

Il ressort des résultats de l'étude BELEX<sup>114</sup>(« Prior ») que 93,3% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 1, et 98,3% du courrier égrené intérieur prioritaire dans le délai Jour + 2. bpost atteint donc l'objectif de l'article 34, 2° a) de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui stipule qu'au moins 90 % des envois intérieurs doivent être distribués dans le délai J + 1, et qu'au moins 97 % doivent être distribués dans le délai J + 2.

Graphique 28 : aperçu annuel du courrier égrené prioritaire - % cumulatif



Source : GfK Audimetrie : Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

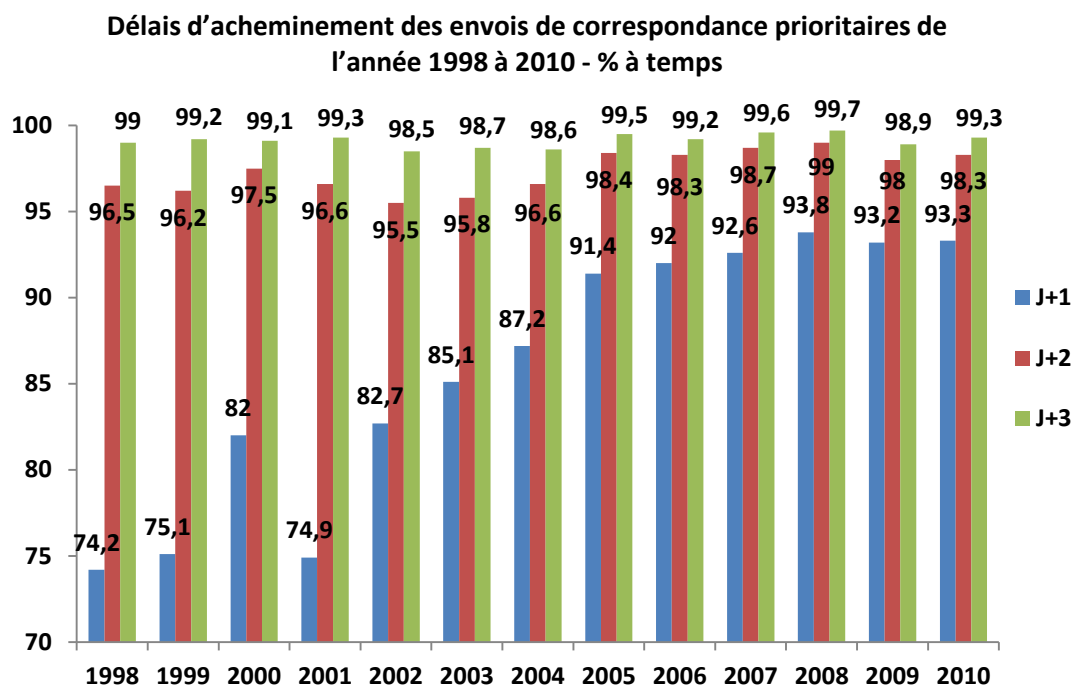
<sup>113</sup> <http://www.ibpt.be>

<sup>114</sup> GfK Audimetrie : Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost.

En 2010, neuf jours d'induction<sup>115</sup> ont été considérés comme des événements de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles de même que, pour certains jours d'induction, l'interdiction de transport pour les camions circulant sur les autoroutes en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. L'IBPT a vérifié les faits mais n'a pas évalué l'opportunité.

Le graphique 29 ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année où l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont passés de 93,2% en 2009 à 93,3% en 2010. Bien qu'il s'agisse certes d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

Graphique 29 : délais d'acheminement des envois de correspondance prioritaires de l'année 1998 à 2010 - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

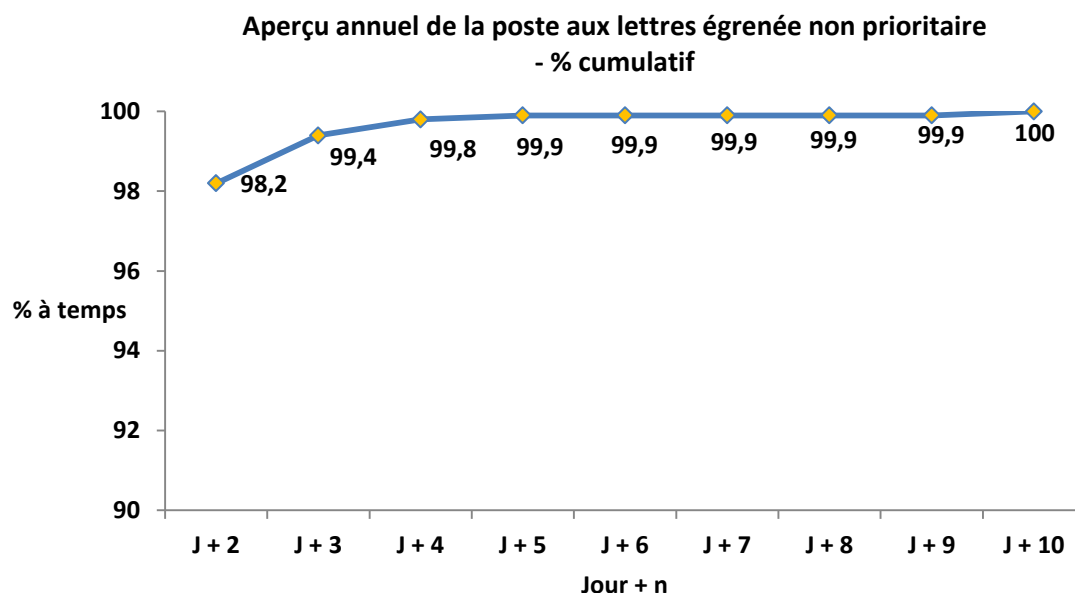
L'IBPT note toutefois que bpost a réorganisé son réseau de boîtes aux lettres rouges au cours des années précédentes, avançant ainsi l'heure de levée de nombreuses boîtes aux lettres. L'avancement de l'heure de levée a eu un impact positif sur la qualité de la distribution postale.

<sup>115</sup> 10 février et les 1er, 15, 16, 17, 18, 19, 20 et 24 décembre.

### 8.3. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

Il ressort de l'étude BELEX<sup>116</sup>("Non-Prior") que 98,2% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2, et 99,4% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans le délai Jour + 3.

Graphique 30 : aperçu annuel de la poste aux lettres égrenée non prioritaire - % cumulatif



Source : GfK Audimetrie : Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost

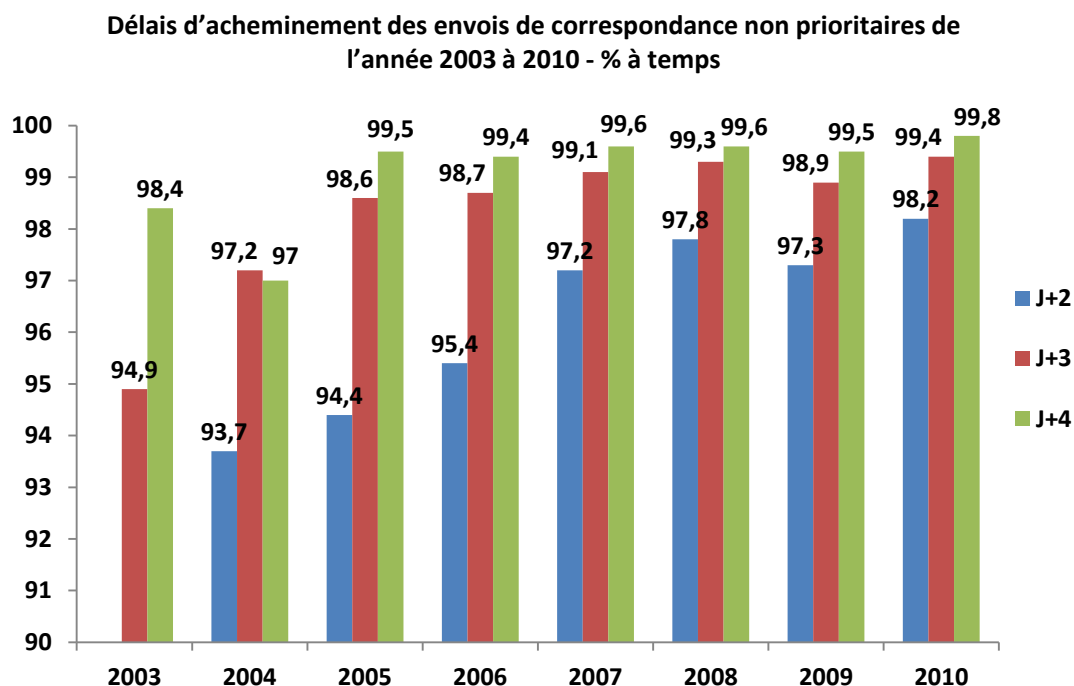
En 2010, neuf jours d'induction<sup>117</sup> ont été considérés comme des événements de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles de même que, pour certains jours d'induction, l'interdiction de transport pour les camions circulant sur les autoroutes en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. L'IBPT a vérifié les faits mais n'a pas évalué l'opportunité.

Le graphique suivant montre les résultats des envois non prioritaires à partir de 2002. C'est l'année où bpost a lancé son offre d'envois de correspondance non prioritaires. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost sont nettement meilleurs en 2010, puisqu'ils sont en effet passés de 97,3% en 2009 à 98,2% en 2010. Il s'agit là du meilleur résultat depuis l'introduction des envois non prioritaires en 2003.

<sup>116</sup> GfK Audimetrie : Annuaire 2010 pour l'IBPT et bpost.

<sup>117</sup> 10 février et les 1er, 15, 16, 17, 18, 19, 20 et 24 décembre.

Graphique 31 : délais d'acheminement des envois de correspondance non prioritaires de l'année 2003 à 2010 - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

#### 8.4. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

bpost mesure les délais d'acheminement des envois recommandés selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.

Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné<sup>118</sup>. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barres interne de la poste belge. Ce système de code-barres se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « *track and trace* » pour les envois recommandés.

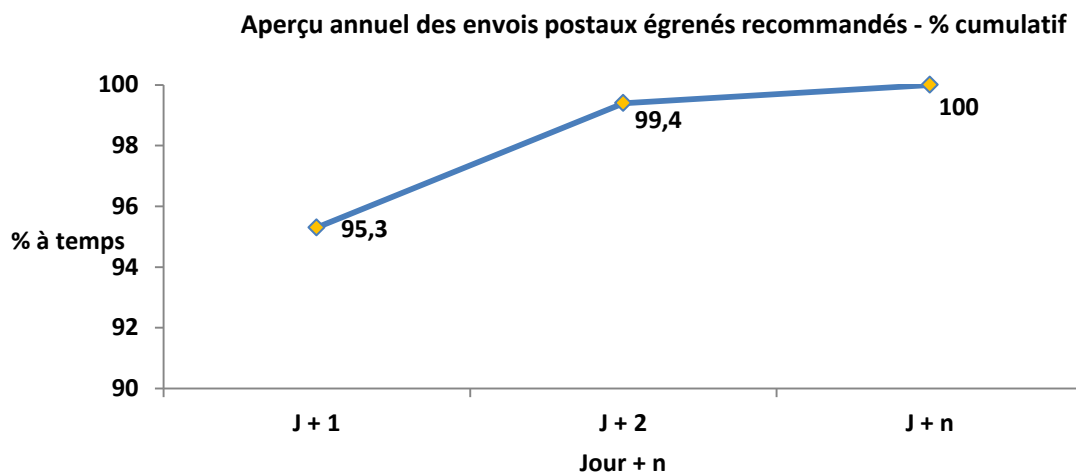
Conformément au protocole, bpost a l'obligation, au nom de l'IBPT, de faire tester, par un bureau d'étude indépendant, un échantillon de minimum 100 envois recommandés test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'étude « GfK ». Cet échantillon permet de comparer les données du système informatique de bpost avec la réalité. Il est ressorti de cet échantillon que les résultats<sup>119</sup> de l'échantillon sont alignés sur les mesures internes du système *track and trace*.

<sup>118</sup> Le protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

<sup>119</sup> Sur la base des 149 envois test, 94% sont arrivés à destination à temps avec un écart standard de +/- 3,8%. Ce qui correspond dans une large mesure au chiffre interne de bpost de 95,3%.

Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 95,3% des envois recommandés entrants prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 99,4% dans le délai de Jour + 2.

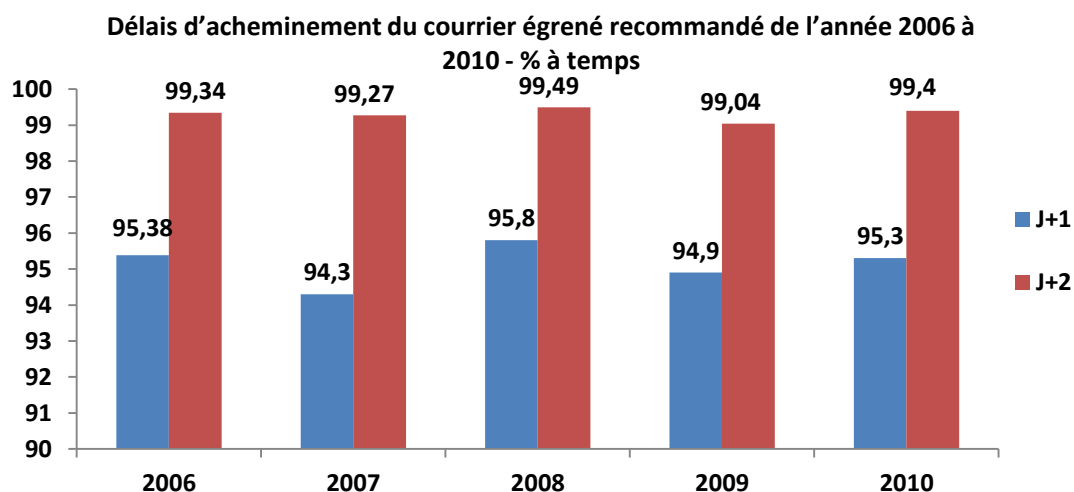
Graphique 32 : aperçu annuel des envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif



Source : rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « Proof of Delivery » des envois recommandés de l'année 2012

Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des envois recommandés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont passés de 94,9% en 2009 à 95,3% en 2010. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

Graphique 33 : délais d'acheminement du courrier égrené recommandé de l'année 2006 à 2010 - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

## 8.5. Les colis postaux égrenés intérieurs

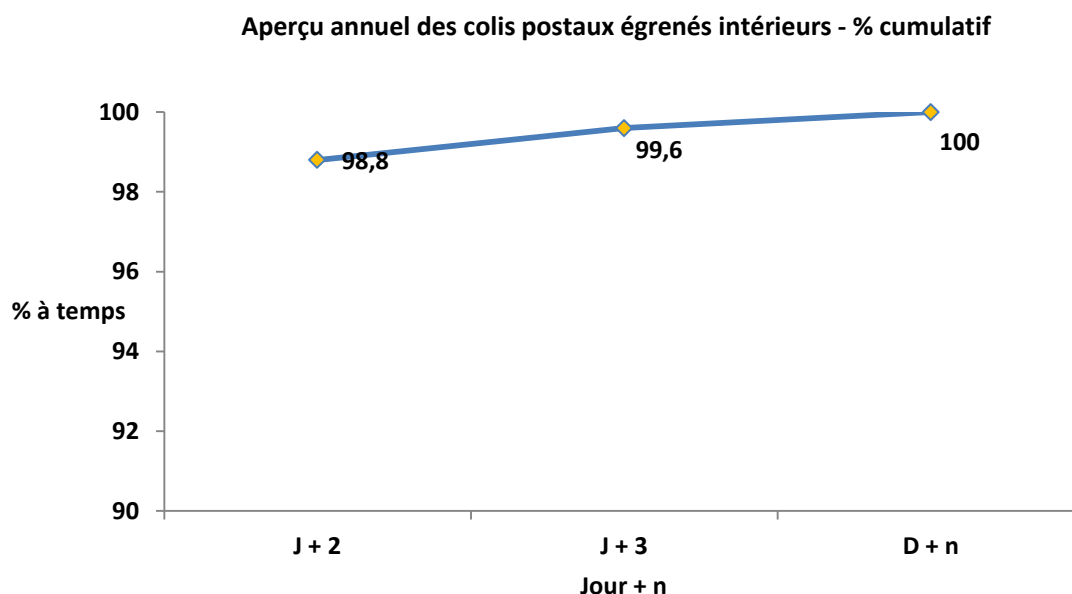
Bpost mesure les colis postaux égrenés intérieurs selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les colis postaux égrenés intérieurs.

Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des colis postaux égrenés est également contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné<sup>120</sup>. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barres interne de la poste belge. Ce système de code-barres se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « *track and trace* » pour les colis postaux.

Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation de faire tester, par un bureau de recherche indépendant, un échantillon d'au moins 100 colis postaux test dont les résultats individuels sont comparés avec ceux du système de rapportage interne. bpost a également confié cette mission de vérification externe obligatoire au bureau d'étude « GfK ». Sur la base de cet échantillon, l'IBPT peut conclure que les résultats des mesures internes de bpost correspondent à la réalité.

Il ressort des résultats de contrôle des colis postaux égrenés intérieurs que 98,8% des colis postaux égrenés intérieurs sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 2 et 99,6% dans un délai de Jour + 3.

Graphique 34 : aperçu annuel des colis postaux égrenés intérieurs - % cumulatif<sup>121</sup>



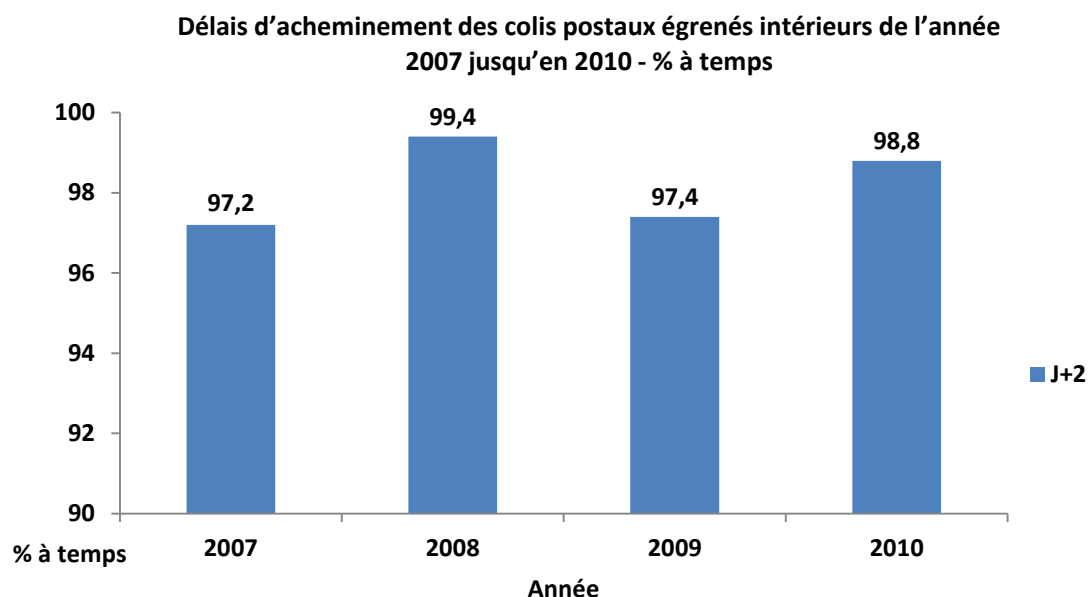
Source : rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* » des colis postaux de l'année 2010

<sup>120</sup> Le protocole conclu entre l'IBPT et bpost en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.

<sup>121</sup> Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données « *Proof of Delivery* ».

Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2007, année où l'IBPT a commencé à contrôler les délais de distribution des colis postaux égrenés. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont augmenté en 2010 par rapport à 2009, puisqu'ils sont passés de 97,4% en 2009 à 98,8% en 2010. Bien qu'il s'agisse d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008. L'IBPT compte sur une poursuite de l'augmentation de la qualité en 2011 de sorte que les utilisateurs aient accès à un service universel de qualité.

Graphique 35 : délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de l'année 2007 jusqu'en 2010 - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2007

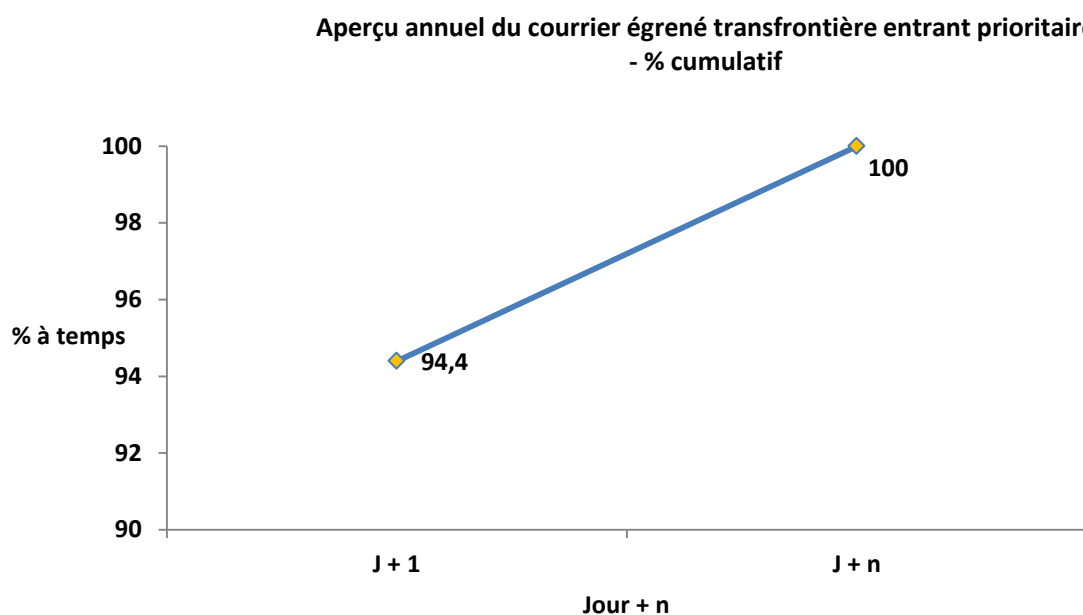
## 8.6. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

IPC fait mesurer le courrier entrant prioritaire par le bureau d'étude de marché externe TNS Research International<sup>122</sup>, conformément à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et bpost en matière de mesure de qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 94,4% du courrier entrant est arrivé à destination dans le délai de Jour + 1. Il s'avère donc que bpost atteint l'objectif de l'article 34, 2°, b), de l'arrêté royal mettant en application le Titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ceci implique que dès que les envois postaux arrivent au bureau d'échange de Belgique, les mêmes délais d'acheminement sont d'application pour les envois internationaux prioritaires entrants que pour les envois nationaux. En 2010, 93,3% du courrier égrené prioritaire intérieur a été distribué dans le délai de Jour + 1. Les envois postaux égrenés transfrontières entrants ont même été distribués plus rapidement, en enregistrant un résultat de 94,4% dans le délai de Jour + 1.

<sup>122</sup> Définition « TNS Research International » : voir lexique.

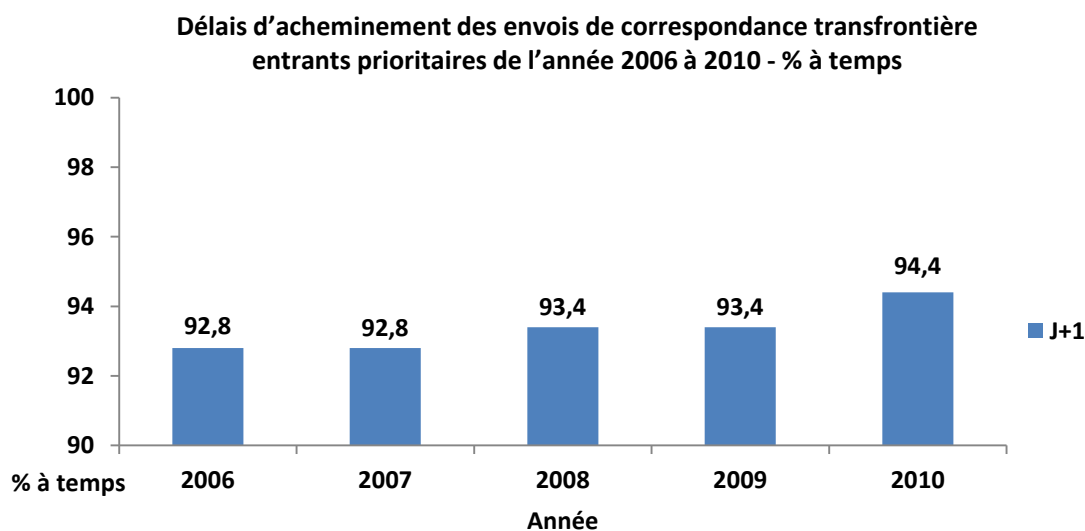
Graphique 36 : aperçu annuel du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire- % cumulatif



Source : rapport de l'IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant de l'année 2010

Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 2006, année où l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost en 2010 sont les meilleurs de ces cinq dernières années.

Graphique 37 : délais d'acheminement des envois de correspondance transfrontière entrants prioritaires de l'année 2006 à 2010 - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

## 8.7. L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2009

La qualité moyenne réalisée (QMR)<sup>123</sup> est l'indice qui calcule le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier de services postaux faisant partie du service universel destiné au petit utilisateur. Conformément à l'article 16, 2°, du quatrième contrat de gestion, ce panier de services postaux des petits utilisateurs est composé comme suit, avec indication de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs. A la demande de l'IBPT, bpost a effectué une repondération de la part de chaque service postal faisant partie du panier des petits utilisateurs en 2009 qui deviendra d'application pour le contrôle de qualité de 2010:

- le courrier égrené intérieur prioritaire (39,8%);
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (30,4%);
- les envois recommandés égrenés intérieurs (4,6%);
- les colis postaux égrenés intérieurs (0,2%);
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (25%).

Le tableau ci-dessous montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services des petits utilisateurs.

Tableau 14 : qualité générale relative au respect du délai d'acheminement

Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J + 1	39,8	93,3%	
Non Prior J + 2	30,4	98,2%	
Envois recommandés J + 1	4,6	95,3%	
Colis postaux J + 2	0,2	98,8%	
Courrier international entrant J + 1	25	94,4%	
<b>INDICE DE QUALITE TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>95,2%</b>	<b>95%</b>

Source : IBPT

Le résultat de 95,2% représente la qualité moyenne réalisée (QMR) pour l'année 2010 et a été utilisé conformément à l'article 9 du quatrième contrat de gestion pour calculer le bonus de qualité, à savoir la marge d'augmentation tarifaire supplémentaire venant s'ajouter à la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs. Conformément à la formule<sup>124</sup>, ce bonus de qualité s'élève à 2,67% pour l'année 2011. Bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,67% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. En 2011, bpost a pondéré ses tarifs du panier des petits utilisateurs avec une moyenne de 2,62%, en raison de l'indice négatif.

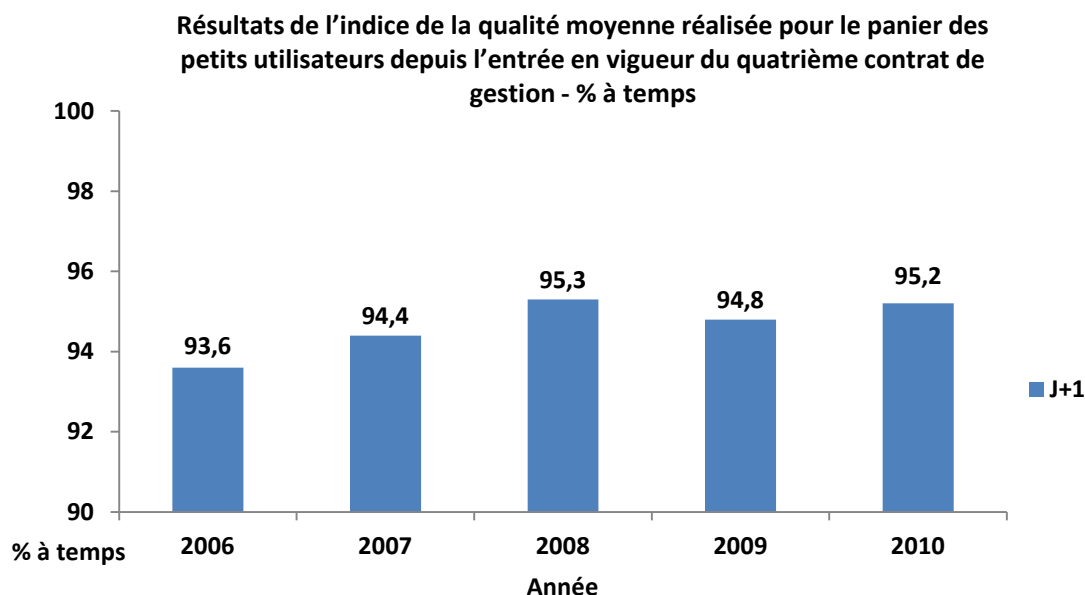
Bpost respecte le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux faisant partie du service universel, avec 95,2% des envois distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

<sup>123</sup> Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste SA de droit public.

<sup>124</sup>  $QB = (GGK-90)^2 / 1000$ , c'est-à-dire  $(95,1676-90)^2 / 1000 = 2,67\%$ .

L'IBPT constate une hausse de la qualité moyenne réalisée de 0,4% par rapport à 2009, soit 95,2% en 2010, contre 94,8% en 2009. Cette hausse de qualité est très positive étant donné que bpost atteint actuellement l'objectif général de qualité fixé entre l'Etat et bpost. Bien qu'il s'agisse certes d'une augmentation par rapport à 2009, le résultat reste inférieur à celui de 2008.

Graphique 38 : résultats de l'indice de la qualité moyenne réalisée pour le panier des petits utilisateurs depuis l'entrée en vigueur du quatrième contrat de gestion - % à temps



Source : IBPT : les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

## 8.8. Conclusion et pouvoir de sanctionnement

L'IBPT constate que bpost respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et le courrier égrené entrant prioritaire conformément à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Bpost atteint également son objectif du quatrième contrat de gestion en ce qui concerne les délais d'acheminement étant donné que le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global basé sur un panier des petits utilisateurs de services postaux faisant partie du service universel est respecté : en effet, 95,2% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %.

## Chapitre 9 : Enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle

### 9.1. Introduction

L'IBPT contrôle l'exécution par bpost de ses missions de service public par le biais de la mesure de satisfaction de la clientèle. L'IBPT rend également un avis sur le plan d'action<sup>125</sup> concernant les points susceptibles d'être améliorés d'après la mesure de la satisfaction de la clientèle, d'une part, et concernant le rapport sur l'exécution du plan d'action précité, d'autre part<sup>126</sup>.

La satisfaction est mesurée au moyen de 11 indices de satisfaction. Le premier indice est un indice de « satisfaction générale » et répond à la question : « Quel est votre taux de satisfaction général vis-à-vis de bpost ? »

Les dix autres scores de satisfaction concernent des domaines d'étude spécifiques. Plusieurs questions sont posées pour chaque domaine d'étude. Le tableau 15 montre les résultats pour chaque domaine :

- l'envoi et la réception d'envois de correspondance ;
- l'envoi et la réception de colis ;
- la réception de journaux et de périodiques ;
- les envois recommandés ;
- l'information à la clientèle ;
- l'emplacement physique du bureau de poste ;
- le service dans le bureau de poste ;
- les Points Poste ;
- l'eShop ;
- le service clientèle.

Le quatrième contrat de gestion stipule également que les éléments spécifiques suivants sont compris dans la mesure de satisfaction, à savoir :

- le temps d'attente aux guichets<sup>127</sup>;
- l'augmentation de l'accessibilité des points de service postal (bureaux et Points Poste) aux personnes handicapées<sup>128</sup>;
- les bureaux de poste sont ouverts quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau<sup>129</sup>.

En principe, le quatrième contrat de gestion expire le 23 septembre 2010, mais le cinquième contrat de gestion n'est pas encore entré en vigueur pour l'instant.

Les points suivants résument les résultats de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle pour l'année 2010. Il s'agit des résultats de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle qui ont été analysés en 2011 par l'IBPT. Les résultats de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle de l'année 2011 ne sont disponibles que pendant les six premiers mois de 2012.

---

<sup>125</sup> Définition « plan d'action » : voir lexique.

<sup>126</sup> Article 18 du quatrième contrat de gestion.

<sup>127</sup> Article 18 du quatrième contrat de gestion.

<sup>128</sup> Article 21 du quatrième contrat de gestion.

<sup>129</sup> Article 22 du quatrième contrat de gestion.

La communication du Conseil de l'IBPT du 8 novembre 2011 concernant les résultats de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle pour l'année 2010 conformément à l'article 18 du quatrième contrat de gestion conclu entre l'Etat et bpost peut être consultée sur le site Internet de l'IBPT<sup>130</sup>.

## 9.2. L'échantillon

La méthode a été examinée en détail au point 5.4.

La satisfaction de la clientèle est mesurée pour quatre groupes cible :

- les usagers particuliers ;
- les indépendants, les professions libérales et les petites entreprises (< 5 employés) ;
- les entreprises moyennes ;
- les principaux clients de bpost (key & major accounts).

Pour les trois premières catégories, 4860 interviews téléphoniques ont été effectuées d'une durée de chaque fois 20 minutes (environ 400 interviews par mois), à savoir :

- 1620 pour les particuliers ;
- 1620 pour les indépendants, les professions libérales et les petites entreprises ;
- 1620 pour les entreprises moyennes.

Pour les key et major accounts de bpost (environ 1000 entreprises) quelque 30 interviews ont été faites chaque mois.

La mesure de la satisfaction de la clientèle est effectuée conformément à l'échelle de points ci-dessous. Les personnes interrogées ont pu évaluer les diverses questions sur une échelle de 7 points, à savoir :

7	très satisfait	} = <b>satisfait</b>
6	satisfait	
5	plutôt satisfait	
4	ni satisfait, ni insatisfait	} = <b>insatisfait</b>
3	plutôt insatisfait	
2	insatisfait	
1	très insatisfait	

Dans le calcul de satisfaction de bpost, les clients donnant 5, 6 ou 7 comme score sont considérés comme « clients satisfaits ». Donc, les clients qui étaient « plutôt satisfaits » sont également considérés comme « clients satisfaits » dans le calcul. Le même raisonnement s'applique aux « clients insatisfaits ». Le calcul considère en effet les clients qui étaient « plutôt insatisfaits » comme des « clients insatisfaits ». Cet élément doit être pris en considération pour l'interprétation des résultats.

---

<sup>130</sup> <http://www.ibpt.be>

## 9.3. Les résultats de la mesure de satisfaction de la clientèle pour 2009

### 9.3.1. Satisfaction générale de la clientèle

La satisfaction est mesurée au moyen de 11 indices de satisfaction, à savoir :

- l'indice de « satisfaction générale », qui répond à la question : « Quel est votre taux de satisfaction général vis-à-vis de bpost ? »
- Les dix autres scores de satisfaction concernent des domaines d'étude spécifiques.

Tableau 15 : enquête de satisfaction générale

% satisfaction (score 5-7)	Particuliers								Entreprises							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Satisfaction générale	71	74	75	76	75	82	81	<b>83</b>	78	75	79	81	82	82	84	<b>81</b>
Envoi - réception d'envois de correspondance**	80	79	81	83	84	86	86	<b>86</b>	65	69	69	71	73	75	77	<b>81</b>
Envoi - réception de colis***	95	94	94	96	94	92	94	<b>92</b>	84	81	83	86	88	88	89	<b>90</b>
Réception de journaux & périodiques	93	94	95	96	94	89	93	<b>92</b>	83	79	78	77	81	87	88	<b>88</b>
Envois recommandés	76	70	71	77	72	73	74	<b>75</b>	71	68	68	67	71	73	75	<b>77</b>
Information à la clientèle	69	70	69	74	74	77	79	<b>82</b>	64	66	66	71	72	70	70	<b>78</b>
Bureau de poste physique	73	70	71	74	74	75	75	<b>77</b>	64	66	66	67	74	72	72	<b>76</b>
Service bureau de poste	76	77	76	81	79	79	79	<b>84</b>	67	68	65	71	72	73	74	<b>78</b>
Point Poste	-	-	-	-	90	86	87	<b>89</b>	-	-	-	-	90	87	84	<b>83</b>
E-shop***	-	-	-	-	100	93	85	<b>88</b>	-	-	-	-	88	93	95	<b>90</b>
Service clientèle***	-	-	-	-	73	71	69	<b>73</b>	-	-	-	-	56	53	72	<b>63</b>

\* Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3 de l'avis)

\*\* Nouvel indice suite aux adaptations apportées aux questions au cours de la période de 2003 à 2009

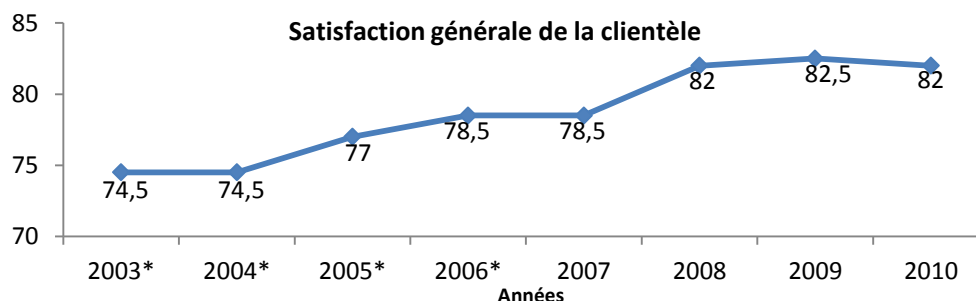
\*\*\*La taille de l'échantillon est très réduite en ce qui concerne les particuliers (N<100). Les résultats concernant les particuliers ne sont renseignés qu'afin de donner une idée approximative du niveau du service.

Source : IBPT/bpost

Bpost obtient les meilleurs scores pour l'envoi et la réception de colis, la distribution de journaux et de périodiques. bpost obtient les plus faibles scores pour le service clientèle, les envois recommandés et l'état physique des bureaux de poste.

L'évolution de la satisfaction générale de la clientèle de bpost est représentée dans le graphique 39 ci-dessous<sup>131</sup>. Il peut être observé sur ce graphique que la satisfaction générale de la clientèle est, depuis la première mesure en 2003, passée de 74,5% à 82% en 2010. Toutefois, en 2010, une baisse de la satisfaction générale de 0,5% a pu être constatée par rapport à 2009.

Graphique 39 : évolution de la satisfaction générale de la clientèle depuis 2003



\* Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3)

Source : IBPT/bpost

### 9.3.2. Satisfaction spécifique de la clientèle

Pour les points spécifiques (le temps d'attente aux guichets, l'accessibilité aux personnes handicapées et les heures d'ouverture des bureaux de poste) indiqués aux articles 18, 21 et 22 du quatrième contrat de gestion, cette enquête générale prévoit les mesures spécifiques suivantes :

- le temps d'attente aux guichets et dans les Points Poste ;
- les heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures normales de bureau ;
- l'accessibilité aux personnes handicapées des Points Poste.

#### 9.3.2.1. Satisfaction par rapport au temps d'attente aux guichets postaux et dans les Points Poste

Concernant le temps d'attente aux guichets postaux dans les bureaux de poste, le taux de satisfaction des particuliers était de 71% et seulement de 63% pour les entreprises, toutefois 83% des particuliers et 77% des entreprises étaient satisfaits de la rapidité du service au guichet même. On observera cependant une hausse significative de la satisfaction par rapport à la rapidité du service aux guichets.

Concernant le temps d'attente aux Points Poste, le taux de satisfaction des particuliers était de 78%. 83% des particuliers étaient également satisfaits de la rapidité du service aux Points Poste. Toutefois, on note à nouveau une baisse de la satisfaction des entreprises concernant les Points Poste en matière de disponibilité, ce qui peut indiquer que les Points Poste ne sont peut-être pas le canal approprié pour les clients professionnels.

Globalement, l'IBPT peut dire que la satisfaction par rapport aux Points Poste est meilleure que pour les bureaux de poste. Il faut évidemment être prudent pour tirer des conclusions générales

<sup>131</sup> La satisfaction générale 2010 est la moyenne de la satisfaction générale des particuliers en 2010 et de la satisfaction générale des entreprises en 2010.

car on ignore combien de personnes ont effectivement de l'expérience en matière de transactions dans les Points Poste et les bureaux de poste.

Tableau 16 : temps d'attente aux guichets postaux et dans les Points Poste

% satisfaction (score 5-7) <sup>132</sup>	Particuliers								Entreprises							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Disponibilité aux guichets postaux (temps d'attente)	63	66	61	69	66	62	65	71	41	46	42	48	49	51	55	63
Rapidité au guichet postal	72	76	76	81	78	78	78	83	60	62	66	70	69	70	72	77
Disponibilité aux Points Poste (temps d'attente)	-	-	-	-	72	76	75	78	-	-	-	-	73	78	72	71
Rapidité au Point Poste	-	-	-	-	85	79	80	83	-	-	-	-	72	80	74	77

\* Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3)

Source : IBPT/bpost

### 9.3.2.2. Satisfaction par rapport aux heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures de bureau normales

Il ressort de l'enquête de satisfaction de la clientèle que les gens sont raisonnablement satisfaits des heures d'ouverture des bureaux de poste. Les clients sont également satisfaits des heures d'ouverture des Points Poste, mais la satisfaction des particuliers diminue systématiquement, ce qui peut être considéré comme un avertissement par bpost pour qu'elle continue à surveiller de près le service dans ces Points Poste (voir point 6.4.3.).

Tableau 17 : heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures de bureau normales

% satisfaction (score 5-7) <sup>133</sup>	Particuliers								Entreprises							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Heures d'ouverture du bureau de poste	63	59	63	66	68	76	76	78	67	65	62	70	73	74	72	76
Heures d'ouverture des Points Poste	-	-	-	-	95	90	88	87	-	-	-	-	89	90	89	85

\* Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3)

Source : IBPT/bpost

<sup>132</sup> X-% : était très satisfait, satisfait ou plutôt satisfait sur une échelle de 7 points.

<sup>133</sup> X-% : était très satisfait, satisfait ou plutôt satisfait sur une échelle de 7 points.

### 9.3.2.3. Satisfaction par rapport à l'accessibilité des bureaux de poste/Points Poste et en particulier aux personnes handicapées

La satisfaction des particuliers et des entreprises par rapport à la proximité des bureaux de poste a augmenté en 2010. Les clients sont un peu plus satisfaits de la proximité des Points Poste que de celle des bureaux de poste.

La satisfaction en matière d'accessibilité des bureaux de poste, entre autres aux personnes handicapées, a légèrement augmenté en 2010.

Tableau 18 : accessibilité des bureaux de poste/Points Poste

	Particuliers								Entreprises							
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
% satisfaction (score 5-7) <sup>134</sup>																
Accessibilité (entre autres aux personnes handicapées)	68	66	68	73	72	73	74	<b>76</b>	66	60	62	64	70	69	70	<b>74</b>
La proximité d'un bureau de poste	81	79	80	81	76	78	76	<b>79</b>	76	79	77	77	78	76	75	<b>78</b>
La proximité d'un Point Poste	-	-	-	-	67	82	82	<b>83</b>	-	-	-	-	90	85	82	<b>81</b>

\* Mesure de la satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (voir point 3)

Source : IBPT/bpost

## 9.4. Conclusion et pouvoir de sanctionnement de l'IBPT

Sur la base des informations dont dispose l'IBPT, l'IBPT a émis un avis favorable sur le rapport du plan d'amélioration 2010 ainsi que sur le plan d'action 2011 visant à améliorer la satisfaction de la clientèle.

L'IBPT constate que la satisfaction générale concernant les activités de courrier est bonne mais que bpost doit rester attentive aux temps d'attente dans le réseau des bureaux de poste et au service offert dans les bureaux de poste. Toutefois, la satisfaction des clients professionnels par rapport au service clientèle est faible. Pour améliorer la situation, bpost doit encore mieux écouter ses clients professionnels et adapter son service à leurs besoins et en cas de problème, apporter les modifications nécessaires.

Comme communiqué ces dernières années, la phase de test de l'enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle est déjà terminée depuis longtemps et, l'Etat et bpost doivent désormais, conformément à l'article 27 du quatrième contrat de gestion, convenir d'un régime de sanction. Le quatrième contrat de gestion stipule que les parties discuteront des modalités de ce futur régime de sanction suite à la première présentation par bpost à l'Etat du plan visé à l'article 18. Vu que le quatrième contrat de gestion expire sous peu, le régime de sanction n'aura jamais été d'application, car l'Etat et bpost n'ont jamais pris d'arrangement. Le régime de sanction vis-à-vis de bpost a même disparu du projet de cinquième contrat de gestion entre bpost et l'Etat.

<sup>134</sup> X-% : était très satisfait, satisfait ou plutôt satisfait sur une échelle de 7 points.

## **Chapitre 10 : Enquête de l'IBPT sur le service postal universel en Belgique : comportement et desiderata des utilisateurs particuliers**

### **10.1. Introduction**

Pour être complet, il peut être renvoyé à l'enquête menée par l'IBPT en novembre 2009 dans le but de cartographier le comportement des utilisateurs en termes de volumes d'envois et d'identifier les éléments de service universel qui s'avèrent nécessaires et/ou peuvent être qualifiés de « secondaires ». Une enquête similaire a eu lieu en 2006. La communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2010 concernant les résultats de l'enquête de novembre 2009 par rapport au comportement et aux desiderata des particuliers vis-à-vis du service universel en Belgique peut être consultée sur le site Internet de l'IBPT<sup>135</sup>.

### **10.2. Les résultats**

Les principaux résultats de l'enquête portent sur les flux postaux (en matière de courrier adressé, d'envois recommandés et de colis), les prix, les délais d'acheminement, les Points de Service Postal et la satisfaction par rapport à bpost en matière de service universel.

Quelques éléments pertinents dans le cadre de cette communication sont expliqués plus en détail ci-après.

---

<sup>135</sup> [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

### 10.2.1. Attentes en matière de délais d'acheminement

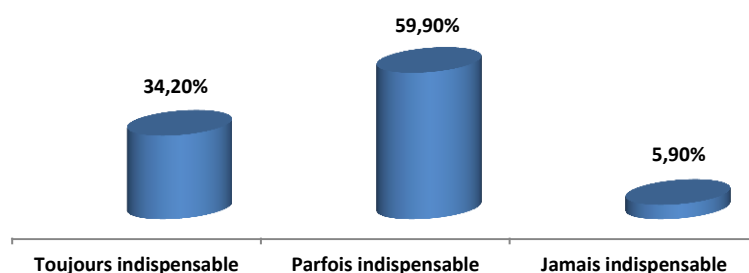
Comme déjà indiqué précédemment dans la présente communication, un délai d'acheminement spécifique est déterminé par la loi pour certains services. L'enquête vérifie si les obligations légales liées aux délais d'acheminement répondent aux attentes des utilisateurs.

Les questions liées aux délais d'acheminement portaient aussi bien sur les lettres que sur les colis.

Il ressort de l'enquête effectuée en 2009 que 35% des personnes qui ont répondu estiment que l'arrivée d'une lettre le lendemain de son envoi est toujours nécessaire. Ce chiffre a baissé par rapport à 2006.

Graphique 40 : pour un particulier, le fait qu'une lettre postée le jour même parvient à son destinataire le lendemain est...

**Pour vous, le fait qu'une lettre postée le jour même parvient à son destinataire le lendemain est...**

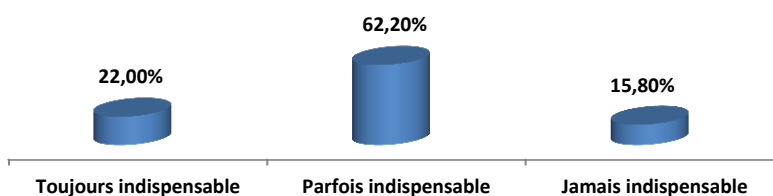


Source : IBPT/Synovate

Il ressort de l'enquête de 2009 que la sensibilité par rapport aux délais d'acheminement est moins grande pour les colis. A l'instar des lettres, l'importance accordée aux délais d'acheminement diminue par rapport à 2006.

Graphique 41 : pour un particulier, le fait qu'un colis posté le jour même parvient à son destinataire le lendemain est...

**Pour vous, le fait qu'un colis posté le jour même parvient à son destinataire le lendemain est...**



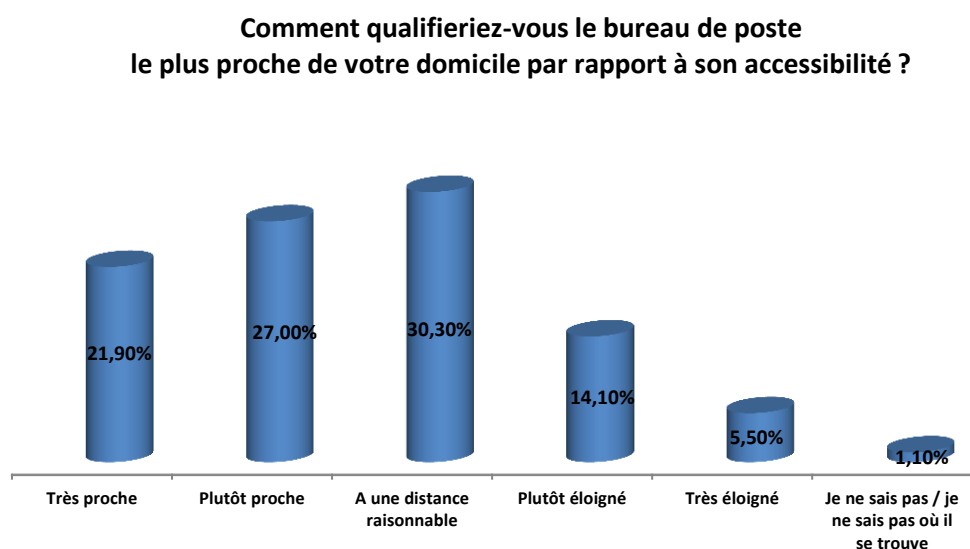
Source : IBPT/Synovate

## 10.2.2. Attentes vis-à-vis des Points de Service Postal (bureaux de poste et Points Poste)

Comme déjà indiqué précédemment, la densité du réseau des bureaux de poste (et des « Points de Service Postal ») ainsi que les obligations en matière d'heures d'ouverture sont déterminées dans le contrat de gestion entre bpost et l'Etat.

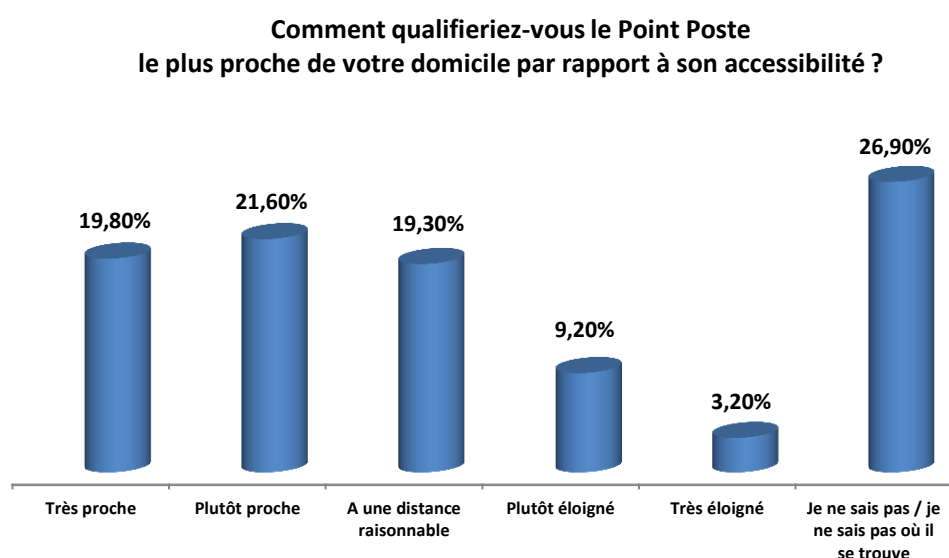
Lors de l'enquête de 2009, il a été examiné si le particulier estime que le bureau de poste le plus accessible de son domicile est proche ou loin. Une question similaire a été posée concernant le Point Poste.

Graphique 42 : le particulier qualifie-t-il le bureau de poste proche de son domicile d'accessible ?



Source : IBPT/Synovate

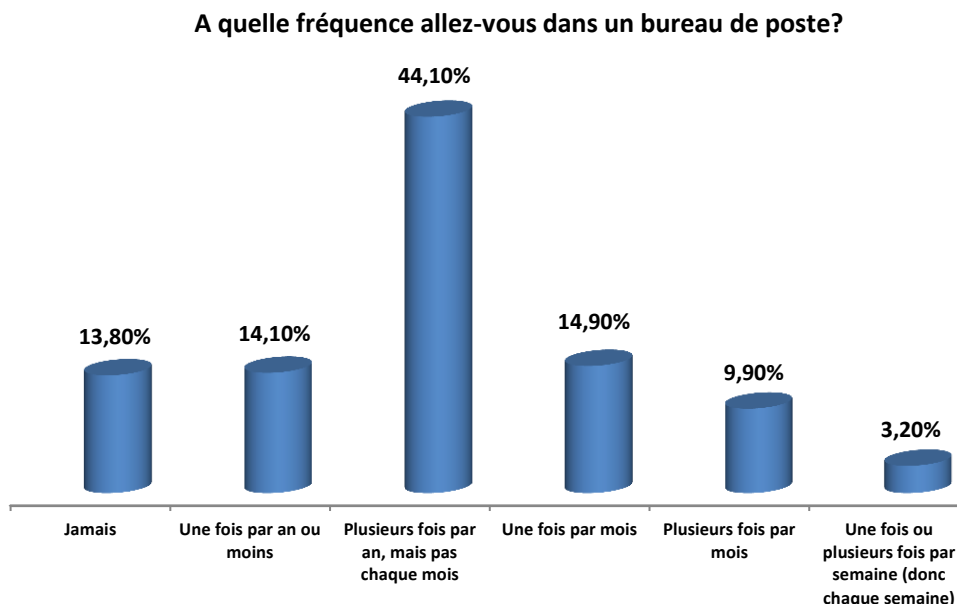
Graphique 43 : le particulier qualifie-t-il le Point Poste proche de son domicile d'accessible ?



Source : IBPT/Synovate

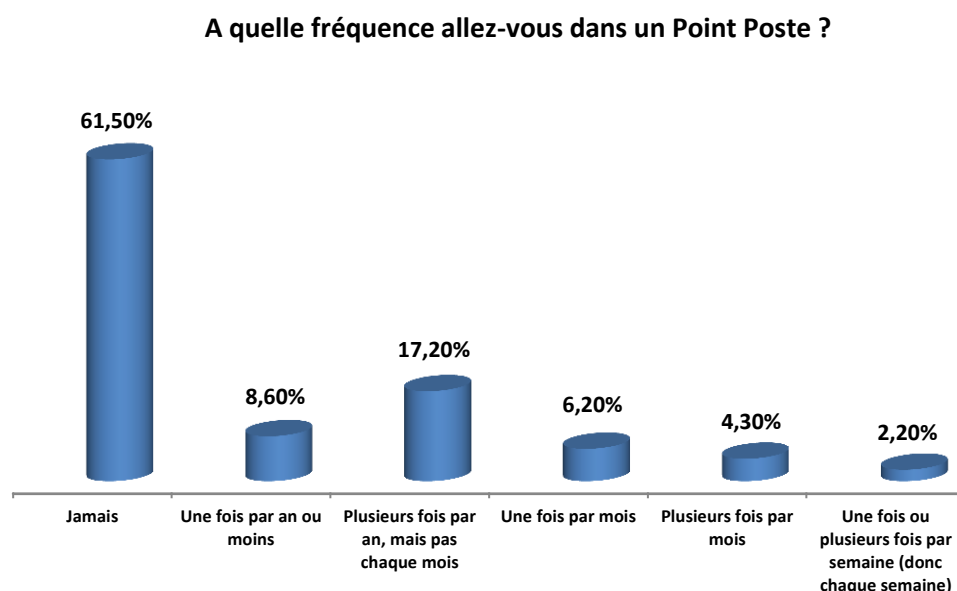
Lors de l'enquête, il est vérifié combien de personnes se rendent effectivement dans les bureaux de poste et/ou Points Poste, et ce afin de pondérer les questions en fonction du profil de consommation. Les deux graphiques ci-dessous illustrent la fréquentation régulière des bureaux de poste et des Points Poste.

Graphique 44 : à quelle fréquence un particulier se rend-il dans un bureau de poste ?



Source : IBPT/Synovate

Graphique 45 : à quelle fréquence un particulier se rend-il dans un Point Poste ?



Source : IBPT/Synovate

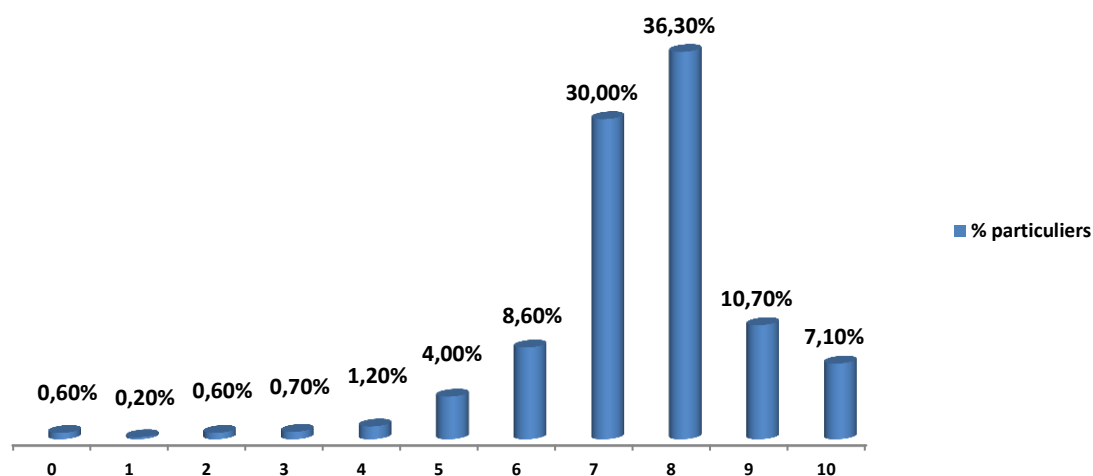
Il ressort de l'enquête en 2009 que 14% des répondants ne se rendent jamais dans un bureau de poste et que 62% d'entre eux ne font jamais usage des Points Poste.

### 10.2.3. Satisfaction vis-à-vis de bpost en matière de service universel

Enfin, il a été, dans le cadre de l'enquête réalisée en 2009, demandé aux utilisateurs d'exprimer leur degré de satisfaction par rapport à bpost sur une échelle de 0 à 10. Le score moyen est de 7,48.

Graphique 46 : satisfaction générale d'un particulier vis-à-vis des services de bpost exprimée sur une échelle de 0 (= pas du tout satisfait) à 10 (= totalement satisfait)

**Pouvez-vous exprimer, par un chiffre entre 0 (= pas du tout satisfait) et 10 (= totalement satisfait), votre niveau de satisfaction vis-à-vis des services de bpost ?**



Source : IBPT/Synovate

## Chapitre 11 : Comparaison avec d'autres pays européens

### 11.1. Introduction

Plusieurs aspects de qualité sont analysés dans la présente communication. Il est utile de placer ces résultats dans une perspective internationale. Dans ce cadre, il peut être renvoyé aux études pertinentes réalisés au niveau européen entre autres par la Commission européenne et le European Regulators Group for Postal Services (ERGP). En outre, un benchmark limité est proposé pour quelques indicateurs de qualité importants.

### 11.2. Les études de qualité de la Commission européenne

La Commission européenne, plus précisément la Direction générale « Marché intérieur », fait exécuter chaque année deux études relatives au marché postal. Les études européennes suivantes sont liées aux aspects de qualité :

- L'étude européenne de 2011 intitulée « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux »<sup>136</sup> ;
- L'étude de 2010 de Copenhagen Economics intitulée: « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) »<sup>137</sup> ;
- L'étude de 2009 de WIK-Consult intitulée : « Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel »<sup>138</sup>.

#### 11.2.1. Etude européenne de 2011 pour le compte de la Commission européenne « Étude des méthodes appropriées pour une meilleure mesure des préférences des consommateurs en matière de services postaux »<sup>139</sup>

Cette étude développe une méthode de mesure des préférences des consommateurs et est ensuite concrètement appliquée dans 3 pays européens (Italie, Pologne et Suède).

La mesure des préférences des consommateurs doit inciter les Etats membres à identifier les besoins des consommateurs de manière objective. Cette étude procède en appliquant des choix expérimentaux et ces choix sont calculés via la méthode de « disposition à payer » (méthode appelée « willingness to pay »). Il ressort des expériences faites en Italie, en Pologne et en Suède que les particuliers considèrent les éléments suivants comme important : la fiabilité du service ; la distribution à domicile ; la proximité des points d'accès et les heures d'ouverture plus tardive des points d'accès et la couverture nationale du réseau postal.

---

<sup>136</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf).

<sup>137</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2010-main-developments\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2010-main-developments_en.pdf).

<sup>138</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2009-Wik\\_regulators.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2009-Wik_regulators.pdf).

<sup>139</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/2011-consumer-preferences-study_en.pdf).

### **11.2.2. Etude de 2010 de « Copenhagen Economics » pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) »**

Cette étude consacre de l'attention aux éléments qualitatifs du service postal, entre autres le contrôle des délais d'acheminement, le nombre de Points de Service Postal et le nombre de boîtes aux lettres par 10.000 habitants, ...

### **11.2.3. Etude de 2009 de « WIK-Consult » pour le compte de la Commission européenne : « Le rôle des régulateurs dans un marché postal plus concurrentiel »**

Cette étude décrit les missions des régulateurs postaux en matière de qualité. Elle explique quels contrôles de qualité les régulateurs postaux réalisent dans le cadre du contrôle du service universel. Elle déclare que la transparence des résultats qualitatifs contribue à la protection des consommateurs.

### **11.3. L'étude de qualité du European Regulators Group for Postal services (ERGP)**

En 2011, le European Regulators Group for Postal Services (ERGP) a publié un rapport intitulé "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction".

Ce rapport conseille aux régulateurs postaux de se concentrer sur au moins six dimensions cruciales pour augmenter la qualité et la satisfaction de la clientèle :

- la mesure des délais d'acheminement et la perte des envois postaux ;
- la mesure et le suivi des plaintes ;
- le suivi de la protection de la consommation ;
- le contrôle des obligations de qualité imposées aux opérateurs postaux ;
- le contrôle des obligations en matière de levée et de distribution ;
- le contrôle du réseau postal, en particulier les boîtes aux lettres et les Points de Service Postal.

### **11.4. Le benchmark européen**

L'observation en marge suivante peut être formulée : il n'est pas évident de comparer des résultats de qualité belge aux résultats de qualité dans d'autres Etats membres vu que le contexte est différent, par exemple au niveau du cadre réglementaire et de la géographie.

#### 11.4.1. Les résultats dans les pays européens du contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire mesurés conformément à la norme EN 13850

Dans ce cadre, la norme EN 13850 est la seule norme de qualité européenne contraignante pour tous les pays de l'Union européenne. En 2011, cette norme a été implémentée dans 28 pays européens en fonction du régulateur postal.

Tableau 19 : objectifs et résultats du contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire mesurés conformément à la norme EN 13850

	EN 13850 J + 1	Objectif 2009	Résultat 2009	Objectif 2010 si disponible	Résultat 2010 si disponible
		J+1 = ... %	J+1 = ... %	J+1 = ... %	J+1 = ... %
AT	Autriche	95.00%	Confidentiel	95.00%	95.39%
BE	Belgique	90.00%	93.20%	90.00%	93.30%
BG	Bulgarie	80.00%	84.20%	80.00%	83.60%
HR	Croatie	85.00%	62.80%	85.00%	78.00%
CY	Chypre	90.00%	86.40%	90.00%	89.60%
CZ	République tchèque	91.00%	92.09%	92.50%	93.19%
DK	Danemark	93.00%	95.70%	93.00%	93.30%
EE	Estonie	90.00%	93.80%	90.00%	92.70%
FI	Finlande	85.00%	93.50%	85.00%	91.10%
FR	France	84.00%	84.70%	84.00%	83.40%
DE	Allemagne	80.00%	Parfait	80.00%	Parfait
GR	Grèce	87.00%	81.50%	87.00%	87.70%
HU	Hongrie	85.00%	93.05%	85.00%	93.68%
IE	Irlande	94.00%	84.00%	94.00%	85.00%
LV	Lettonie	97.00%	96.30%	97.00%	97.30%
LT	Lituanie	85.00%	77.10%	85.00%	64.95%
LU	Luxembourg	95.00%	97.93%	95.00%	97.99%
MT	Malte	93.00%	95.10%	93.00%	95.10%
NL	Pays-Bas	95.00%	95.20%	95.00%	Non disponible
NO	Norvège	85.00%	88.30%	85.00%	83.50%
PL	Pologne	82.00%	52.70%	82.00%	53.40%
PT	Portugal	94.50%	95.20%	94.50%	94.70%
FYROM	Macédoine	85.00%			
RO	Roumanie	85.00%	46.20%	85.00%	52.60%
SK	Slovaquie	96.00%	96.01%	96.00%	96.82%
SI	Slovénie	95.00%	93.90%	95.00%	95.50%
ES	Espagne				
SE	Suède	85.00%	95.70%	85.00%	93.70%
CH	Suisse	97.00%	97.70%	97.00%	97.20%
UK	Royaume Uni	93.00%	87.90%		91.40%

Source : Rapport ERGP : "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", novembre 2011

### 11.4.2. Les résultats dans les pays européens concernant les différents types de Points de Service Postal

Dans le tableau ci-dessous, les Points de Service Postal sont répartis entre les différentes catégories suivantes : bureau de poste, bureau de poste mobile, facteur, bureau de poste saisonnier et Point Poste. Ce tableau établit également que d'autres Etats membres de l'UE travaillent avec des Points Poste.

Tableau 20 : répartition des Points de Service Postal entre les différentes catégories

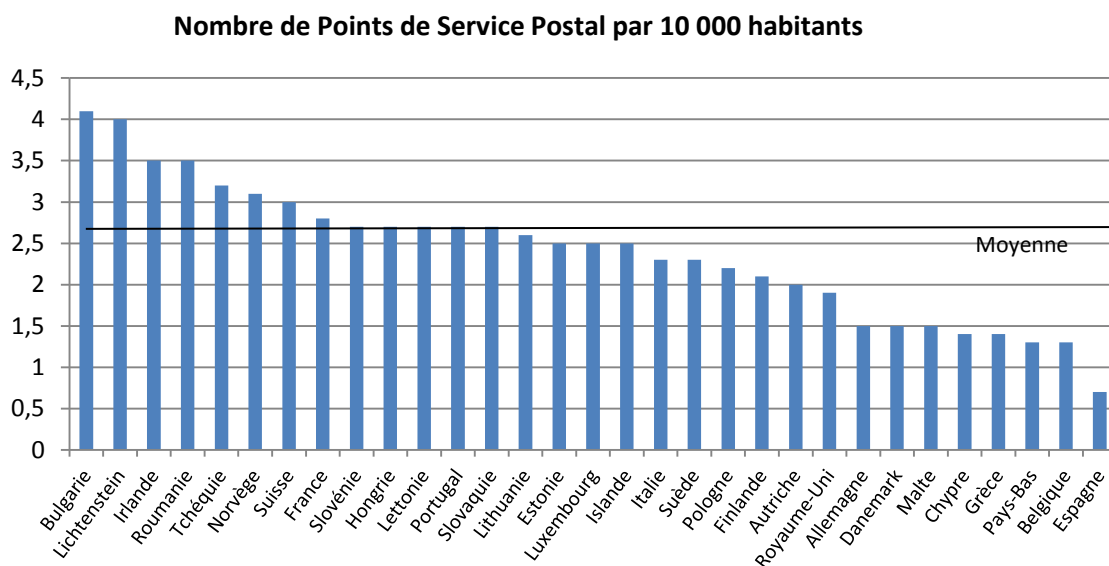
	Bureau de poste à assortiment complet	Bureau de poste à assortiment de base	Bureau de poste mobile	Facteur avec assortiment complet	Facteur avec assortiment de base	Bureau de poste saisonnier	Point Poste
Autriche	33%	3%					64%
<b>Belgique</b>	<b>49.64%</b>						<b>50.36%</b>
Bulgarie	51%	2%		47%			
République tchèque	32.69%	0.15%			66.79%		0.80%
Danemark	16%						84%
France	60%						40%
Grèce	17.50%	66.90%	0.70%			14.90%	
Hongrie	88.50%		11.50%				
Irlande	4.20%						95.80%
Lettonie	93.30%		0.20%	1.50%	5%		
Lituanie	83.14%	1.38%	15.48%				
Malte	51%		2%				47%
Norvège	12.50%						87.50%
Pologne	75%						35%
Portugal	30.10%		0.40%				69.50%
Slovaquie	92.40%	4.50%	0.30%				2.80%
Slovénie	95.34%	0.36%		3.76%		0.18%	0.36%
Suède	5%		34%				61%
Suisse	55.50%	0.20%	0.10%	34%			10.20%

Source : Rapport ERGP : "ERGP report on the quality of service and the end-user-satisfaction", novembre 2011

### 11.4.3. Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de Points de Service Postal

Le graphique ci-dessous reproduit une comparaison européenne concernant le nombre de Points de Service Postal par 10.000 habitants. Il ressort du benchmark européen que la Belgique est le deuxième pays européen avec le nombre le plus bas de Services de Point Postal par 10.000 habitants.

Graphique 47 : nombre de Points de Service Postal par 10 000 habitants par pays

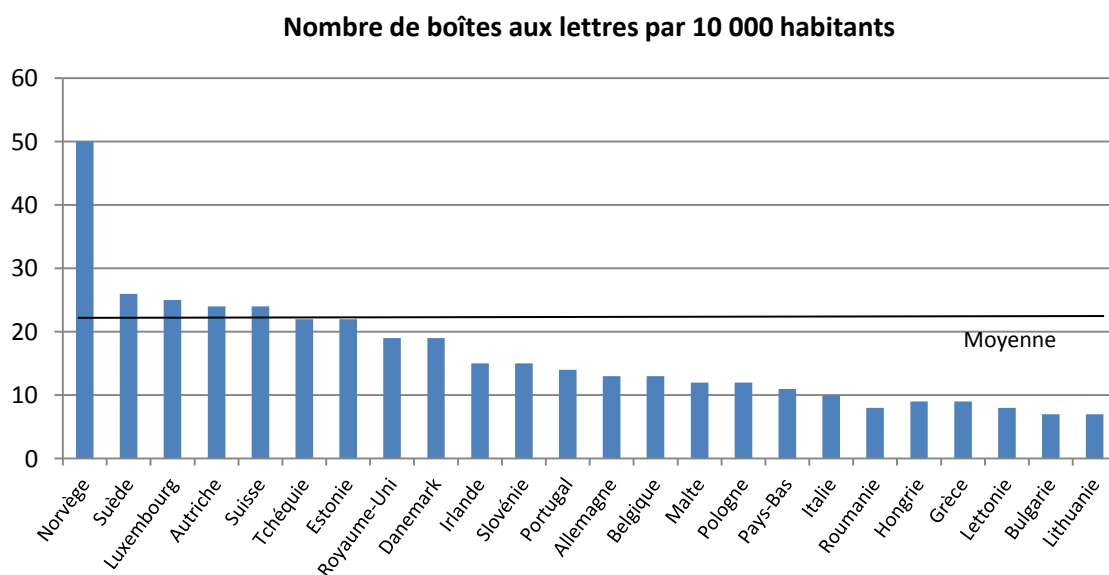


Source : Rapport de 2010 de "Copenhagen Economics" pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) » ; 2010

### 11.4.4. Les résultats dans les pays européens concernant le nombre de boîtes aux lettres

Le graphique ci-dessous reproduit une comparaison européenne concernant le nombre de boîtes aux lettres par 10.000 habitants. Ce benchmark européen montre que la Belgique se trouve dans la moyenne mais est cependant en-dessous de la moyenne inférieure.

Graphique 48 : nombre de boîtes aux lettres par 10 000 habitants par pays



Source : Rapport de 2010 de "Copenhagen Economics" pour le compte de la Commission européenne : « Principaux développements dans le secteur postal (2008-2010) » ; 2010

## Chapitre 12 : lexique

Assortiment complet de services postaux :	de l'assortiment complet de services postaux offert par bpost est composé des services de l' « assortiment de base » complété par les services suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- l'exécution des opérations relatives au service bancaire de base ;</li><li>- le paiement des mandats-poste nationaux ;</li><li>- la comptabilisation des fonds et titres des amendes routières ;</li><li>- les opérations de permis de pêche;</li><li>- la réception de versements en espèces sur un compte courant postal et l'exécution des opérations de paiement à partir de ce compte et sur celui-ci ;</li><li>- la réception de versements en espèces destinés à créditer un compte courant postal ou un compte auprès d'une autre institution financière.</li></ul>
Assortiment de base des services postaux :	l'assortiment de base est un assortiment minimum <sup>140</sup> de services postaux que bpost propose dans chaque Point de Service Postal, à savoir : <ul style="list-style-type: none"><li>- dépôt des envois postaux pour expédition, entre autres des lettres, des colis postaux et des envois recommandés;</li><li>- retrait des envois recommandés et des colis postaux après qu'ils aient d'abord été livrés à domicile;</li><li>- vente de timbres postaux ;</li><li>- versements acceptés jusqu'à 300 EUR ;</li><li>- vente de timbres fiscaux et de timbres d'amende.</li></ul>
BELEX :	nom commercial de l'étude postale lancée par bpost en 2002 à la demande et sous le contrôle de l'IBPT. L'objectif principal de cette étude consiste à mesurer la vitesse à laquelle bpost distribue son courrier, et ce, grâce à l'envoi de courriers test.
Bureau de poste :	établissement exploité par bpost avec du personnel postal qui propose à l'utilisateur au moins l'assortiment de base de services ainsi que certains « services financiers » spécifiques.
CEN :	Comité Européen de Normalisation – Europees comité voor normalisatie. En Europe, c'est l'organisation chargée d'élaborer des normes européennes.
Contrat de gestion :	les entreprises publiques belges ont été confrontées ces deux dernières décennies à une plus grande autonomie mais aussi à une plus grande responsabilisation. Un contrat de gestion est pour les autorités un instrument visant à surveiller et contrôler les prestations des entreprises publiques à ce niveau. Pour le moment, c'est le 4 <sup>e</sup> contrat de gestion qui est d'application entre l'Etat belge et bpost. Il porte sur les règles en vertu desquelles bpost assure les tâches du service public, ainsi que l'intervention financière de l'Etat.

---

<sup>140</sup> Voir note de bas de page 21.

Distribution :	le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires.
EN :	Les principales normes du CEN sont reconnaissables à leur préfixe EN : Norme européenne
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.
ERGP :	European Regulators Group for Postal Services : groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP) institué le 10 août 2010 par la Commission européenne. L'ERPG déterminera les meilleures pratiques réglementaires et assistera la Commission européenne en tant qu'expert en matière postale.
Gfk Audimétrie :	le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure externe de bpost pour la distribution de la poste aux lettres égrenée prioritaire et non prioritaire jusqu'en février 2012.
Halte postale :	établissement ou tout autre point de contact avec l'utilisateur où du personnel postal propose à celui-ci au moins l'assortiment de base pendant un nombre limité d'heures. Une halte postale peut être organisée dans un magasin postal.
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.
IPC :	International Post Corporation, une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
Licence individuelle d'envois de correspondance :	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 la décision de l'IBPT.

Magasin postal (Point Poste) :	établissement exploité par un tiers, pouvant être des partenaires privés ou des partenaires publics, où celui-ci exécute les services publics au nom et pour le compte de bpost. Un assortiment de base de services doit au minimum être proposé. Bpost exploite le « magasin postal » sous la dénomination commerciale « Point Poste ». Ces Points Poste se trouvent notamment dans des supermarchés et librairies; le personnel qui travaille dans un magasin postal n'est pas du personnel postal.
Panier des petits utilisateurs :	le panier des petits utilisateurs comprend les services postaux qui en Belgique sont souvent utilisés par des particuliers et les petits utilisateurs commerciaux aux conditions et aux tarifs généralement en vigueur. Le panier des petits utilisateurs comprend les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le courrier égrené intérieur prioritaire;</li> <li>- le courrier égrené intérieur non-prioritaire;</li> <li>- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs;</li> <li>- les colis postaux de courrier égrené intérieur;</li> <li>- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.</li> </ul> Les tarifs de ces services sont régulés via une formule de prix spécifique.
Phonecom :	bureau d'enquête spécialisé en analyse de marché par le biais d'enquêtes téléphoniques. En 2009, cette entreprise a réalisé une enquête sur le comportement et les besoins des utilisateurs en matière de service postal universel.
Plan d'action :	comprend les mesures spécifiques que bpost prendra pour augmenter la satisfaction de la clientèle.
Prestataire de services postaux :	une entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux.
Prestataire du service universel :	le prestataire de services postaux qui offre en Belgique un service postal universel ou une partie de celui-ci, et dont l'identité est communiquée à la Commission conformément à l'article 4 de la Directive 97/67/CE, modifié par la Directive 2008/6/CE du Directive du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la Directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.
Service bancaire de base :	certaines personnes sont dans l'impossibilité d'ouvrir un compte à vue dans une banque. Pour garantir que chacun puisse au moins avoir un compte à vue, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base stipule que tout consommateur ayant sa résidence principale en Belgique a droit à ce service bancaire de base.

Service postal universel :	<p>le service postal universel comprend les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;</li> <li>- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg ;</li> <li>- la distribution des colis postaux reçus d'autres Etats membres et pesant jusqu'à 20kg ;</li> <li>- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.</li> </ul> <p>Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.</p>
Service public :	<p>le contrat de gestion constitue pour l'Etat un instrument permettant de confier à bpost un certain nombre de tâches spécifiques de service public. Ces tâches concernent la poste aux lettres, les prestations financières ou ont un intérêt général.</p>
Services postaux :	<p>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.</p>
Spectos:	<p>le bureau d'études de marché externe qui gère le système de mesure externe de mesure des délais d'acheminement pour poste aux lettres égrenée prioritaire et non prioritaire à partir de mars 2012.</p>
Synovate :	<p>le bureau d'étude externe qui, pour le compte de bpost, réalise une mesure de la satisfaction de la clientèle auprès des clients de bpost par le biais d'interviews téléphoniques.</p>
Système de track and trace :	<p>ce système permet d'enregistrer chaque envoi postal (<i>track</i>) dès qu'il est traité par l'opérateur (au moment de la remise du courrier) et de le suivre d'une manière individualisée (<i>trace</i>) tout au long du trajet postal.</p>
TNS Research International :	<p>le bureau d'étude de marché externe qui gère le système de mesure transfrontière externe de l'IPC pour la distribution de la poste aux lettres égrenée transfrontière prioritaire.</p>
UNEX :	<p>UNEX est le nom commercial du système de contrôle du courrier transfrontière, lancé par l'IPC en 1994. Le système de mesure UNEX est utilisé pour mesurer, au moyen de courriers test, la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les courriers test du système UNEX sont postées dans un pays et passent par le réseau postal mondial pour être finalement distribuées dans le pays du destinataire.</p>

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

## Chapitre 13 : Conclusion générale

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 des titulaires d'une licence postale et d'en rendre compte. Et ce, afin de contribuer à la transparence sur le marché postal.

Le législateur n'a pas obligé expressément l'IBPT à rendre compte chaque année des contrôles qu'il effectue auprès du prestataire du service universel, bpost. Bpost étant le principal opérateur sur le marché postal belge et comme, de surcroît, il lui incombe des tâches d'une importance cruciale en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'un certain nombre de services postaux publics, l'IBPT estime qu'il convient, par la présente communication, de rendre compte également de manière transparente de ces activités de contrôle.

Ce rapport a trait aux contrôles légalement imposés comme le contrôle des délais d'acheminement et la mesure de la satisfaction de la clientèle d'une part et les autres obligations légales de qualité pour lesquelles le législateur n'a pas prévu d'instrument de contrôle spécifique d'autre part.

En 2011, l'IBPT a pris l'initiative de réaliser des contrôles ciblés sur le terrain de ces obligations de qualité de bpost. De nombreux contrôles sont effectués dans les bureaux de poste et dans les Points Poste, ainsi qu'au niveau du réseau des boîtes aux lettres rouges. Une attention toute particulière est consacrée au respect des obligations en matière de communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs, à l'accessibilité aux personnes handicapées et aux heures d'ouverture.

Il ressort des résultats des différents contrôles que :

1° Contrôle des boîtes aux lettres rouges : il ressort du contrôle que bpost remplit presque toujours son obligation légale d'indication de l'heure de la dernière levée de la boîte aux lettres rouge ainsi que d'indication de l'adresse d'une autre boîte aux lettres avec une heure de levée plus tardive.

2° Contrôle des bureaux de poste : il ressort du contrôle que bpost respecte très bien ses obligations légales. Ainsi, pour ce qui est de la communication d'informations écrites, les résultats sont très bons pour l'affichage des heures d'ouverture et la présence de brochures; mais l'affichage des principaux tarifs pourrait encore être amélioré. Le contrôle de la communication d'informations orales révèle qu'elles sont de bonne qualité, toutefois avec un bémol pour les services publics.

3° Contrôle des Points Poste : il ressort du contrôle qu'il y a une rotation des Points Poste. Au moment des contrôles, plus de 10 % des Points Poste étaient fermés en raison de l'arrêt de la collaboration avec bpost, pour congé annuel ou ils étaient uniquement accessibles pour des clients spécifiques (ex : Point Poste chez Belgacom et à la Commission européenne). Il ressort du contrôle que bpost ne respecte pas toujours ses obligations légales. Ainsi, les résultats en matière de communication d'informations écrites sont satisfaisants pour ce qui concerne l'affichage des heures d'ouverture et des tarifs. Concernant la présence des brochures, les résultats varient. Les résultats atteints pour la communication d'informations orales sont moins bons.

4° Contrôle du réseau de courrier et du réseau Retail : les cartes géographiques donnent des informations très pertinentes sur le réseau de courrier et le réseau Retail de bpost mais ne

peuvent cependant pas être utilisées pour contrôler toutes les obligations légales de bpost, fixées dans le cadre réglementaire concernant le courrier<sup>141</sup> et le retail<sup>142</sup>.

5° Contrôle des délais d'acheminement : l'IBPT constate que bpost remplit ses obligations en matière de délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et du courrier égrené entrant prioritaire. Bpost atteint également son objectif du quatrième contrat de gestion en ce qui concerne les délais d'acheminement étant donné que le délai d'acheminement pour l'indice global de qualité basé sur un panier des petits utilisateurs des services postaux compris dans le service universel est respecté: 95,2% des envois sont en effet distribués à temps alors que l'objectif du quatrième contrat de gestion est de 95%.

6° Enquête de mesure de la satisfaction de la clientèle : L'IBPT constate que la satisfaction générale concernant les activités de courrier est bonne mais que bpost doit rester attentive aux temps d'attente dans le réseau des bureaux de poste et au service offert dans les bureaux de poste. La satisfaction des clients professionnels concernant le service clientèle est toutefois faible. Pour améliorer la situation, bpost doit encore mieux écouter ses clients professionnels et adapter son service à leurs besoins et en cas de problème, apporter les modifications nécessaires.

En résumé, il peut être conclu, sur la base de ce rapport de contrôle, que bpost remplit ses obligations de qualité mais qu'elle doit procéder à des corrections pour que les Points Poste répondent également aux obligations légales en matière de communication d'informations.

---

<sup>141</sup> Le réseau de courrier de bpost est l'infrastructure de base de bpost composée du réseau de levée, de tri, de transport et de distribution afin de prêter ses services universels et d'autres tâches de service public

<sup>142</sup> Le Réseau Retail de bpost est composé des bureaux de poste et des Points Poste de bpost