

**Avis du Conseil de l'IBPT
du 6 avril 2020 concernant
la proposition de loi du 3 décembre 2019 modifiant la
loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux en
ce qui concerne les délais d'acheminement**

TABLE DES MATIÈRES

1 Introduction	3
2 Base légale.....	3
3 Délais d'acheminement	3
3.1. <i>Situation historique et actuelle concernant les délais d'acheminement des envois postaux</i>	3
3.2. <i>Historique des exigences de qualité concernant les délais d'acheminement en Belgique</i>	4
3.3. <i>Exigences de qualité et résultats dans d'autres pays</i>	7
3.3.1. Exigences de qualité et résultats du courrier égrené intérieur prioritaire dans d'autres pays.....	7
3.3.2. Exigences de qualité et résultats du courrier égrené intérieur non prioritaire dans d'autres pays.....	8
3.3.3. Exigences de qualité et résultats des envois recommandés égrenés intérieurs dans d'autres pays.....	8
3.3.4. Exigences de qualité et résultats des colis postaux égrenés en service intérieur dans d'autres pays.....	9
4 Faire-part de décès	9
5 Conclusion.....	9

1 Introduction

1. Le 7 février 2020, la commission Mobilité de la Chambre des représentants a transmis à l'IBPT une demande d'émettre, dans un délai de trente jours, un avis concernant la proposition de loi du 3 décembre 2019 modifiant la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux en ce qui concerne les délais d'acheminement, n° 840/1. Cette proposition a été déposée par Leen Dierick, Jef Van den Bergh, Hendrik Bogaert, Nawal Farih, Franky Demon, Steven Mathei et Els Van Hoof.

2 Base légale

2. Art. 14, § 1^{er}, 1°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

[...]

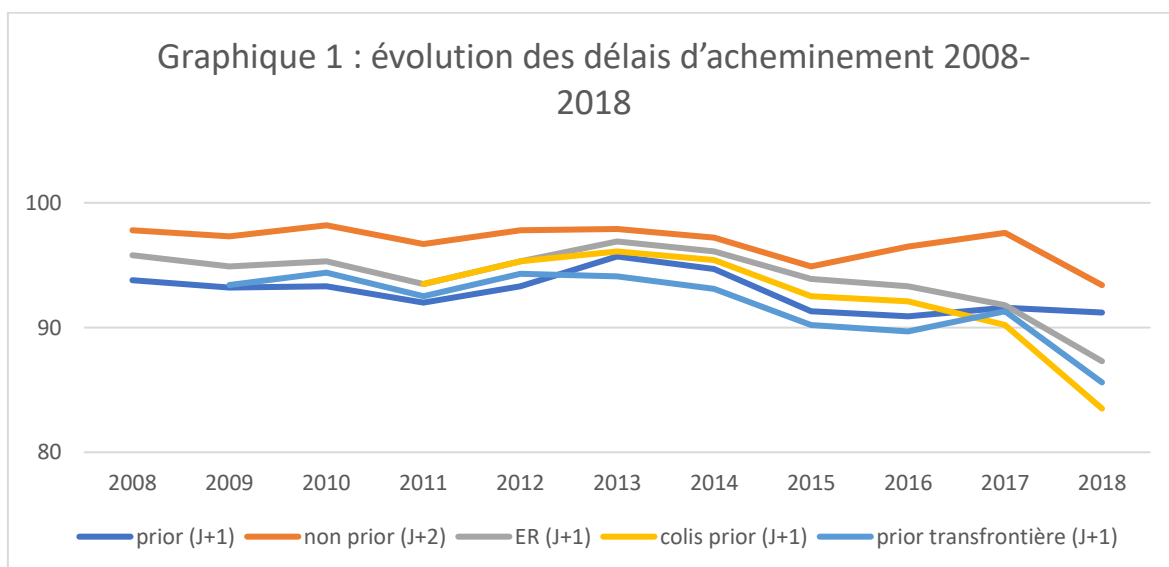
1° la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants].

3 Délais d'acheminement

3.1. Situation historique et actuelle concernant les délais d'acheminement des envois postaux

3. Les délais d'acheminement des envois postaux énoncés infra lors de la période allant de 2008 à 2018 inclus sont représentés au graphique 1 et au tableau 1 :

- (1) le courrier égrené intérieur prioritaire - prior (J+1);
- (2) le courrier égrené intérieur non prioritaire - non prior (J+2);
- (3) les envois recommandés égrenés intérieurs – ER (J+1);
- (4) les colis égrenés intérieurs – colis prior (J+1);
- (5) le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire – prior transfrontière (J+1).



4. Il ressort des résultats provisoires de 2019 de bpost que le résultat annuel global de 2019 du courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) et non prioritaire (J+3)¹ s'élève respectivement à plus de 95 % et plus de 99 %. Il s'agirait, sous réserve d'éventuelles corrections ou neutralisations des résultats globaux pour l'année 2019, du deuxième meilleur résultat de ces douze dernières années en ce qui concerne le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1). À ce jour, bpost n'a pas encore transmis à l'IBPT les chiffres définitifs de 2019 concernant les délais d'acheminement de ces envois. L'IBPT renvoie aux décisions concernant les délais d'acheminement de 2018², 2017³, 2016⁴, 2015⁵ et 2014⁶ pour plus d'informations détaillées.

Tableau 1 : délais d'acheminement 2008-2018

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
prior (J+1)	93,8	93,2	93,3	92	93,3	95,7	94,7	91,3	90,9	91,6	91,2
non prior (J+2) ⁷	97,8	97,3	98,2	96,7	97,8	97,9	97,2	94,9	96,5	97,6	93,4
ER (J+1)	95,8	94,9	95,3	93,5	95,3	96,9	96,1	93,9	93,3	91,8	87,3
colis prior (J+1)				93,5	95,3	96,1	95,4	92,5	92,1	90,2	83,5
prior transfrontière (J+1)		93,4	94,4	92,5	94,3	94,1	93,1	90,2	89,7	91,3	85,6

3.2. Historique des exigences de qualité concernant les délais d'acheminement en Belgique

5. Les exigences de qualité concernant les délais d'acheminement jusqu'en 2013 inclus pour le courrier égrené intérieur prioritaire étaient : 90 % dans un délai de J+1 et 97 % dans un délai de J+2.
6. Les exigences de qualité concernant les délais d'acheminement de 2014 à 2018 sont définies comme suit, d'une part, dans 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 (ci-après, « l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV ») et, d'autre part, dans le cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost⁸ :

¹ Depuis le 1er janvier 2019, le délai d'acheminement du courrier égrené intérieur non prioritaire est de J+3 en application de l'article 5 du contrat de gestion entre l'Etat et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2019-2023 approuvé par l'arrêté royal du 29 mars 2019 (Moniteur belge du 2 mai 2019) (ci-après, « le contrat de gestion OSU »).

² <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-26-novembre-2019-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2018>

³ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-1-fevrier-2019-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2017>

⁴ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-15-mars-2018-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2016>

⁵ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-10-octobre-2016-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2015>

⁶ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-13-janvier-2016-concernant-le-controle-des-delais-d-acheminement-pour-l-annee-2014-du-courrier-egrene-interieur-prioritaire-du-courrier-egrene-interieur-non-prioritaire-des-envois-recommandes-egrenes-interieurs-des-colis-eg>

⁷ Le courrier égrené intérieur non prioritaire est distribué dans les 3 jours ouvrables après remise depuis le 1^{er} janvier 2019 en application de l'article 5 du contrat de gestion OSU.

⁸ Cinquième contrat de gestion entre l'État et bpost pour la période 2013-2015 approuvé par l'arrêté royal du 29 mai 2013 (Moniteur belge du 7 juin 2013), ci-après « le cinquième contrat de gestion ».

Envois	AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV	Cinquième contrat de gestion
le courrier égrené intérieur prioritaire	93 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené intérieur non prioritaire	/	95 % dans un délai de J+2 97 % dans un délai de J+3
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire	Seulement pour le courrier intracommunautaire UE entrant : 85% dans un délai de J+3 et 97 % dans un délai de J+5	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
colis égrenés intérieurs	/	/

7. L'IBPT renvoie aux décisions concernant les délais d'acheminement de 2018⁹, 2017¹⁰, 2016¹¹, 2015¹² et 2014¹³ pour plus d'informations détaillées.
8. Les exigences de qualité concernant les délais d'acheminement à partir du 1^{er} janvier 2019 sont définies comme suit, d'une part, dans l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et, d'autre part, dans le contrat de gestion OSU :

Envois	AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV	Contrat de gestion OSU
le courrier égrené intérieur prioritaire (dont les faire-part de décès)	93 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2

⁹ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-26-novembre-2019-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2018>

¹⁰ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-1-fevrier-2019-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2017>

¹¹ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-15-mars-2018-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2016>

¹² <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-10-octobre-2016-concernant-le-controle-des-delais-dacheminement-pour-lannee-2015>

¹³ <https://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/decision-du-conseil-de-libpt-du-13-janvier-2016-concernant-le-controle-des-delais-d-acheminement-pour-l-annee-2014-du-courrier-egrene-interieur-prioritaire-du-courrier-egrene-interieur-non-prioritaire-des-envois-recommandes-egrenes-interieurs-des-colis-eg>

le courrier égrené intérieur non prioritaire	/	95 % dans un délai de J+3 97 % dans un délai de J+4
les envois recommandés égrenés intérieurs	/	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire	Seulement pour le courrier intracommunautaire UE entrant : 85% dans un délai de J+3 et 97 % dans un délai de J+5	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
colis égrenés intérieurs	/	/

9. La norme minimale concernant les exigences de qualité pour les délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) prévue dans le cinquième contrat de gestion (en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018) et le contrat de gestion OSU (en vigueur depuis le 1er janvier 2019) (à savoir : 95 %) est supérieure à la norme minimale prévue à l'art. 34,2° de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (à savoir : 93 %). Une mesure correctrice est prévue pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) en cas de non-respect de la norme de 93% (voir ci-après au point 10)¹⁴.
10. Lorsque l'écart ne dépasse pas 6 % par rapport à la norme de qualité en matière d'envois égrenés intérieurs prioritaires (93 %), un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %. À partir d'un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière de courrier prioritaire (93 %), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %. Pour les catégories restantes (à savoir : courrier égrené intérieur non prioritaire, envois recommandés égrenés intérieurs, courrier égrené transfrontière entrant prioritaire et colis égrenés intérieurs¹⁵), aucune mesure de correction n'est prévue si la norme minimale n'est pas atteinte. Dans sa décision du 10 octobre 2016 concernant les délais d'acheminement de 2015, l'IBPT a imposé des mesures correctrices à bpost pour un montant de 600 000 EUR. En 2016, bpost n'atteignait pas les exigences de qualité pour la deuxième année consécutive. Dans sa décision du 15 mars 2018 concernant les délais d'acheminement pour l'année 2016, l'IBPT a constaté que bpost n'avait pas respecté ses obligations légales en matière de délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire fixées par l'article 34, 2°, de l'AR du 11 janvier mettant en application le titre IV. Par conséquent, l'IBPT a, dans sa décision susmentionnée, imposé une mesure correctrice à bpost, sous la forme d'un investissement d'au moins 1 200 000 euros dans un projet d'investissement spécifique ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité pour la catégorie du courrier égrené intérieur prioritaire.

¹⁴ Article 9 de l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application les articles 142, § 4, 144quater, § 3, 148sexies, § 1er, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et déterminant les plafonds des dommages et intérêts dus par les prestataires des services postaux en cas de responsabilité extracontractuelle de la perte, du vol, de l'avarie et/ou du retard d'un envoi postal au cours de l'exécution d'un service postal effectué dans le cadre d'un service public. Article 5.3 du contrat de gestion OSU. Le cinquième contrat de gestion ne prévoyait pas de mesure correctrice.

¹⁵ Aucune norme minimale de qualité n'est prévue pour les colis.

11. Dans sa décision du 26 novembre 2019 concernant les délais d'acheminement de 2018, malgré des résultats de bpost inférieurs à la norme, l'IBPT n'a pas imposé de mesure correctrice étant donné (i) qu'il ressortait des résultats de 2018 que la qualité de service lors des dix premiers mois de l'année était meilleure qu'en 2017, (ii) que la grève de cinq jours consécutifs en novembre 2018 constituait un événement exceptionnel, qui a eu un impact négatif sur le courrier égrené intérieur prioritaire de 2,6 points de pourcentage sur une base annuelle, (iii) que, selon bpost, sans les grèves, la qualité du courrier égrené intérieur prioritaire aurait été de 93,8 % en 2018 et (iv) que la qualité moyenne du courrier égrené intérieur prioritaire a augmenté au cours des neuf premiers mois de 2019 jusqu'à 96,1 %.

3.3. Exigences de qualité et résultats dans d'autres pays

3.3.1. Exigences de qualité et résultats du courrier égrené intérieur prioritaire dans d'autres pays

Tableau 2 : Report on the quality of service, consumer protection and complaint handling 2018: An analysis of trends by The European Regulators Group for Postal Services (source : The European Regulators Group for Postal Services (https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, page 17):

	J+1	
	Target	Result
AT	95,00 %	not yet
BE	93,00 %	91,20 %
BG	80,00 %	49,00 %
CH	97,00 %	97,40 %
CY	90,00 %	89,32 %
CZ	92,00 %	92,92 %
DE	80,00 %	88,30 %
EE	90,00 %	76,00 %
EL	87,00 %	74,70 %
FR	85,00 %	84,60 %
HR	85,00 %	85,60 %
HU	85,00 %	87,70 %
IE	94,00 %	89 %
IS	85,00 %	84 %
IT	80,00 %	85,90 %
LT	85,00 %	85,00 %
LU		
LV	90,00 %	94,40 %
MT	95,00 %	95,11 %
NL	95,00 %	95,00 %
NO		

PL	82,00 %	57,10 %
PT	94,50 %	92,30 %
RO		
RS	80,00 %	67,16 %
SE		
SI	95,00 %	95,70 %
SK	94,00 %	94,39 %
UK	93,00 %	91,50 %
Total	25	24
Average	88,86 %	85,14 %

12. Pour la Belgique, la norme minimale est de 93 % selon l'AR du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV et de 95 % selon le contrat de gestion OSU. Le cinquième contrat de gestion, en vigueur jusqu'au 31 décembre 2018, prévoyait aussi une norme de 95%. La norme minimale est ainsi élevée par rapport à d'autres pays repris dans le tableau ci-dessus. Seuls l'Autriche, la Suisse, les Pays-Bas, Malte et la Slovénie possèdent une norme plus élevée que la norme belge.
13. En Belgique, 91,2 % du courrier prioritaire a été distribué à temps en 2018 et plus de 96 % en 2019 (selon les chiffres mensuels transmis par bpost à l'IBPT). Ce qui représente un score favorable pour bpost en comparaison avec les résultats d'autres pays.

3.3.2. Exigences de qualité et résultats du courrier égrené intérieur non prioritaire dans d'autres pays

14. 19 pays ont des normes minimales pour le courrier égrené non prioritaire¹⁶. Pour 7 pays¹⁷, la moyenne de la norme minimale en 2018 pour le courrier égrené non prioritaire (J+2) s'élevait à 89 %. En Belgique, elle s'élevait à 95 % selon le cinquième contrat de gestion. 12 pays avaient une norme moyenne minimale (J+3) de 93,82%. En Belgique, depuis le 1er janvier 2019, le courrier égrené intérieur non prioritaire doit être acheminé en J+3¹⁸, la norme minimale de qualité est toujours de 95%. Il s'agit de la 6ème norme la plus élevée de ces 12 pays.
15. Pour 7 pays, le résultat moyen en 2018 pour le courrier égrené non prioritaire (J+2) s'élevait à 88,83 %. Pour la Belgique, il s'agissait de 93,4 % en 2018. Dans 12 pays, le résultat moyen en 2018 pour le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3) s'élevait à 93,11%. En Belgique, le résultat est de plus de 99 % en 2019 (selon un communiqué de presse Belga de bpost du 14 janvier 2020).

3.3.3. Exigences de qualité et résultats des envois recommandés égrenés intérieurs dans d'autres pays

¹⁶ Source : The European Regulators Group for Postal Services https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, page 20.

¹⁷ Belgique, Bulgarie, France, Lituanie, Luxembourg, Malte, Slovaquie.

¹⁸ En application de l'article 5 du contrat de gestion OSU.

16. Pour 6 pays¹⁹, la moyenne de la norme minimale en 2018 pour les envois égrenés recommandés (J+1) s'élevait à 91,3 %²⁰. En Belgique, la norme minimale était de 95 % selon le cinquième contrat. Le contrat de gestion OSU entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019 a maintenu le délai d'acheminement de J+1 et la norme minimale de 95%. La norme minimale belge est relativement élevée par rapport à d'autres pays.
17. Pour 6 pays, le résultat moyen en 2018 pour les envois égrenés recommandés (J+1) s'élevait à 89,28 %. Pour la Belgique, il s'agissait de 87,3 % en 2018.

3.3.4. Exigences de qualité et résultats des colis postaux égrenés en service intérieur dans d'autres pays

18. Pour 7 pays, le résultat moyen en 2018 pour les colis postaux (J+1) s'élevait à 82,5 %. Pour la Belgique, il s'agissait de 83,5 % en 2018.

4 Faire-part de décès

19. Le timbre deuil est suivi avec le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1)²¹.
20. Selon bpost, les faire-part de décès bénéficient d'une attention particulière lors du processus de traitement et d'acheminement :
 - Dépôt au bureau de poste avec collecte distincte dans des bacs prioritaires aux guichets ;
 - Dans les centres de tri : passage dans les machines CRC pour le tri du courrier à traiter priorité (en cas de refus vers le traitement prioritaire manuel) ;
 - Distribution au destinataire même lors des jours de service adapté ;
 - Rappel régulier des procédures au guichet, dans les centres de tri et aux facteurs.
21. En concertation avec le secteur des obsèques, bpost a proposé des mesures supplémentaires afin d'améliorer davantage le traitement des faire-part de décès, à savoir en ce qui concerne le traitement par le service clientèle :
 - À partir de Q3/2019 : contact direct avec les fédérations du secteur qui peuvent immédiatement signaler les problèmes potentiels ;
 - À partir de janvier 2020 : une qualification distincte « faire-part de décès » permet d'identifier avec précision les plaintes au niveau du call center, permettant ainsi d'améliorer le suivi de la qualité et d'intervenir immédiatement ;
 - bpost informera régulièrement l'IBPT de l'évolution de la situation.

5 Conclusion

22. La norme minimale moyenne de 2018 pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) s'élevait à 88,86 % pour 25 pays. Parmi ces 25 pays, seule la Suisse affiche une norme minimale pour le courrier égrené prioritaire (J+1) de 97 %. En Belgique, la norme minimale est de 95%.

¹⁹ Allemagne, Belgique, Lituanie, Malte, Portugal, Royaume-Uni.

²⁰ Source : The European Regulators Group for Postal Services https://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en, page 21.

²¹ Article 5 du contrat de gestion OSU.

23. La norme minimale moyenne de 2018 pour le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+2) s'élevait à 89 % pour 7 pays. La norme minimale en Belgique pour le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+2) s'élevait à 95 %. Dans 12 pays, la norme minimale moyenne pour le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3) s'élevait à 93,82%. En Belgique, depuis le 1^{er} janvier 2019, le courrier égrené intérieur non prioritaire doit être acheminé dans un délai de J+3, la norme minimale de qualité étant de 95%. Il s'agit de la 6^{ème} norme minimale la plus élevée parmi ces 12 pays.
24. La norme minimale moyenne de 2018 pour les envois recommandés (J+1) s'élevait à 91,3 % pour 6 pays. La norme minimale en Belgique pour les envois recommandés (J+1) s'élevait à 95 %. Le contrat de gestion OSU entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019 n'a pas modifié la norme. Il s'agit de la troisième norme minimale la plus élevée parmi ces 6 pays.
25. La norme minimale moyenne de 2018 pour les colis postaux (J+1) s'élève à 90,57 % pour 7 pays.
26. Actuellement, la Belgique affiche déjà des normes minimales pour le courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire ainsi que pour les envois recommandés égrenés intérieurs qui font partie des normes minimales les plus élevées parmi les pays de l'ERGP. La proposition de loi du 3 décembre 2019 modifiant la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux en ce qui concerne les délais d'acheminement (doc 840/001) vise une augmentation à 97% des normes minimales pour le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1) et non prioritaire (J+3), les envois recommandés égrenés intérieurs (J+1), les colis (J+1) et le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (J+1). La proposition de loi vise également une augmentation de la norme minimale de qualité à 99% pour les faire-part de décès (J+1). Ces augmentations ne paraissent pas justifiées eu égard aux exigences minimales de qualité dans les autres pays de l'ERGP.
27. Une nouvelle norme minimale pour le courrier égrené prioritaire (J+1) plus élevée que la norme actuelle qui est de 95 % pour la Belgique ne semble donc pas recommandée sur la base des exigences de qualité en vigueur dans d'autres pays (voir section 3.3) et selon les résultats les plus récents en matière de qualité de bpost. Une nouvelle norme minimale pour le courrier égrené non prioritaire de 95 % semble encore moins recommandée en raison de sa récente introduction le 1^{er} janvier 2019 et pour les motifs invoqués au §26. La proposition de loi va manifestement plus loin en imposant également des normes de qualité minimales pour les colis postaux, ce qui n'existe actuellement pas en Belgique. La nécessité d'imposer des normes légales spécifiques concernant les délais de livraison au sein du segment des colis n'est pas claire étant donné la pression concurrentielle au niveau de la qualité à laquelle les opérateurs postaux²² font face aujourd'hui sous l'impulsion de la croissance du commerce électronique. Les plaintes concernant les colis postaux introduites auprès du Service de médiation pour le secteur postal concernent divers aspects de la qualité de la livraison de colis qui n'ont pas nécessairement un lien spécifique avec le délai de livraison²³.

²² Au sein du segment conjoint des colis et des services express, bpost, UPS/UPS Access Point, DPD, FedEx et DHL Express représentent ensemble environ 75 % de ce marché en termes de chiffre d'affaires. En outre, GLS, DHL Parcel et PostNL, avec chacun plus de 5 % de part de marché, détenaient ensemble environ 20 % de part de marché. Les autres opérateurs représentaient les 5 à 10 % restants (Observatoire postal 2018 de l'IBPT, p. 37).

²³ 602 des 4 562 plaintes introduites auprès du Service de médiation pour le secteur postal concernent une livraison en retard (rapport annuel 2018 du Service de médiation pour le secteur postal).

28. Actuellement, il est davantage recommandé d'appliquer des adaptations relatives à d'éventuelles exigences en matière de qualité plus élevées via une modification de l'AR du 11 janvier 2006 existant (AR 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) plutôt que via une modification de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux car cela facilite quelque peu une éventuelle adaptation supplémentaire d'un point de vue légistique. L'article 13, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux prévoit à l'heure actuelle que les normes de qualité pour le prestataire du service postal universel désigné sont déterminées par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut.
29. L'IBPT n'a pour le moment aucune visibilité sur les résultats de l'envoi annuel de faire-part de décès en Belgique étant donné que les systèmes de mesure ne permettent pas d'un point de vue technique de distinguer les faire-part de décès des autres envois prioritaires. Il est difficile de fixer une norme ou de se prononcer sur celle-ci sans avoir une visibilité sur les chiffres de qualité distincts des faire-part de décès. Vu les mesures que bpost a déjà adoptées pour optimiser la qualité de l'acheminement des faire-part de décès, l'IBPT surveillera les résultats et l'évolution des plaintes concernant l'envoi de faire-part de décès sur la base du rapportage de bpost.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil