

I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

Référence: 2011/Post/014JCA

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20 DECEMBRE 2011
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT POUR L'ANNÉE 2009 DU
COURRIER ÉGRENÉ INTÉRIEUR PRIORITAIRE, DU COURRIER ÉGRENÉ
INTÉRIEUR NON PRIORITAIRE, DES ENVOIS POSTAUX ÉGRENÉS
RECOMMANDÉS INTÉRIEURS, DES COLIS POSTAUX ÉGRENÉS INTÉRIEURS
ET DU COURRIER ÉGRENÉ TRANSFRONTIÈRE ENTRANT PRIORITAIRE DE
BPOST**

VERSION REVISEE NON CONFIDENTIELLE

TABLE DES MATIERES

1. OBJET.....	4
2. RETROACTES.....	4
3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	5
3.1. BASE LÉGALE.....	5
3.2. CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT.....	5
3.2.1. <i>Le courrier égrené intérieur prioritaire.....</i>	<i>6</i>
3.2.2. <i>Le courrier égrené intérieur non prioritaire.....</i>	<i>8</i>
3.2.3. <i>Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs.....</i>	<i>9</i>
3.2.4. <i>Les colis postaux de courrier égrené intérieur.....</i>	<i>11</i>
3.2.5. <i>Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.....</i>	<i>14</i>
3.2.6. <i>L'indice de la qualité moyenne réalisée pour l'année 2009.....</i>	<i>15</i>
3.2.7. <i>Régime de sanction.....</i>	<i>17</i>
3.2.8. <i>Evaluation du plan d'action 2008 suite aux résultats de 2009.....</i>	<i>17</i>
3.2.9. <i>Entretien avec bpost sur les résultats 2009.....</i>	<i>18</i>
4. ACTIONS DE L'IBPT.....	18
4.1. REpondération du panier des petits utilisateurs.....	19
4.2. SELON LE CONTRAT BELEX.....	20
4.3. AUDIT.....	20
5. CONCLUSION.....	20
VOIES DE RECOURS.....	21

GRAPHIQUES ET TABLEAUX

Graphique 1 :	Relevé annuel du courrier égrené prioritaire - % cumulatif	7
Graphique 2 :	[CONFIDENTIEL].....	7
Graphique 3 :	Délais d'acheminement du courrier prioritaire de l'année 1998 à 2009 - % à temps	7
Graphique 4 :	Relevé annuel du courrier égrené non prioritaire - % cumulatif.....	8
Graphique 5 :	[CONFIDENTIEL].....	8
Graphique 6 :	Délais d'acheminement du courrier non prioritaire de l'année 2003 à 2009 - % à temps	9
Graphique 7 :	Relevé annuel envois postaux égrenés recommandés - % cumulatif	10
Graphique 8 :	Relevé annuel envois postaux égrenés recommandés par mois - % à temps	10
Graphique 9 :	Délais d'acheminement des envois postaux égrenés recommandés de l'année 2006 à 2009 - % à temps.....	11
Graphique 10 :	Relevé annuel de colis postaux égrenés intérieurs - % cumulatif	12
Graphique 11 :	Relevé annuel colis postaux égrenés intérieurs par mois - % à temps	13
Graphique 12 :	Délais d'acheminement des colis postaux égrenés intérieurs de l'année 2007 à 2009 - % à temps	13
Graphique 13 :	Relevé annuel du courrier transfrontière entant prioritaire - % cumulatif	14
Graphique 14 :	Relevé annuel du courrier transfrontière prioritaire entrant par mois - % à temps	14
Graphique 15 :	Délais d'acheminement du courrier transfrontière prioritaire entrant de l'année 2006 à 2009 - % à temps	15
Graphique 16 :	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	16
Tableau 1 :	Qualité générale relative au respect du délai d'acheminement	15
Tableau 2 :	Repondération du panier des petits utilisateurs pour l'année 2009	19

ABRÉVIATIONS

GfK Audimetric	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure externe de bpost pour la distribution du courrier égrené prioritaire et non prioritaire.
IPC	International Post Corporation, une association de 24 opérateurs postaux européens, américains et asiatiques.
UNEX	UNEX est le nom commercial du système d'analyse pour courrier transfrontière, lancé par l'IPC en 1994. Le système de mesure UNEX permet, au moyen d'envois test, de mesurer la vitesse des échanges postaux transfrontaliers entre une quarantaine d'opérateurs postaux internationaux. Les lettres 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.
CEN	Comité Européen de Normalisation - Europees comité voor normalisatie. Le CEN est l'organisation qui en Europe est chargée d'élaborer des normes européennes.
EN	Les normes principales du CEN portent le nom de 'EN': norme européenne.
Système de track and trace	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.
BELEX	BELEX est le nom commercial de l'étude postale lancée par bpost en 2002 à la demande et sous la supervision 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 lettres test.
Research International	Le bureau d'études de marché externe qui applique le système de mesure transfrontière externe de l'IPC concernant la distribution du courrier transfrontière égrené prioritaire.

1. OBJET

1. La présente décision vise l'application des articles 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991, à savoir le contrôle et la publication des délais d'acheminement des cinq services suivants qui forment le panier des petits utilisateurs :
 - le courrier égrené intérieur prioritaire;
 - le courrier égrené intérieur non prioritaire;
 - les envois postaux égrenés recommandés intérieurs ;
 - les colis postaux de courrier égrené intérieur ;
 - le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire.
2. Si le prestataire désigné du service universel, bpost, ne respecte pas les normes fixées à l'article 34, 2°, l'IBPT applique les mesures correctrices des articles 8 et 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 148 septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
3. L'article 16 du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et bpost SA de droit public prévoit également un même contrôle des délais d'acheminement par l'IBPT.

2. RETROACTES

4. La présente décision se fonde sur les documents suivants :
 - Le rapport annuel de l'étude BELEX 2009 : Partie 1 'Prior' et Partie 2 'Non prior' relatives au contrôle des délais d'acheminement du courrier prioritaire et non prioritaire pour l'année 2009. Rapport rédigé par « GfK Audimétrie » ;
 - La lettre de l'IPC sur le contrôle, basé sur le système de mesures UNEX, des délais d'acheminement du courrier égrené transfrontière entrant ;
 - Le rapport de bpost concernant les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois et des colis recommandés ;
 - La présentation PowerPoint de bpost concernant le "Quality Measurement Overview 2009/2010" ;
 - La réponse de bpost du 16 novembre 2010 suite à notre projet de décision concernant le contrôle de la qualité 2008 ;
 - La réponse de bpost du 1^{er} février 2011 à notre demande du 23 décembre 2010 concernant la repondération du panier des petits utilisateurs, ainsi que le suivi du nouveau contrat BELEX ;
 - La réponse de bpost du 11 avril à notre demande du 3 mars 2011 concernant les chiffres de calcul sous-jacents afin de vérifier les pondérations du panier des petits utilisateurs de l'année 2009 ;
 - La réponse de bpost du 27 juin 2011 à notre demande du 30 mai 2011 concernant les données devant être considérées comme confidentielles dans le projet de décision.
5. La direction de bpost a commenté les résultats de l'année 2009 lors d'un entretien avec l'IBPT.

6. Le 24 mai 2011, le Conseil de l'IBPT a approuvé un projet de décision. Ce projet de décision a été envoyé par un courrier daté du 30 mai 2011 à bpost afin de vérifier quelles données sont confidentielles ou relèvent du secret des affaires.
7. Le 27 juin 2011, bpost a indiqué à l'IBPT quels éléments devaient être considérés comme confidentiels et quels éléments relevaient du secret des affaires. La version non confidentielle a été approuvée lors de la séance du Conseil du 4 août 2011 et a été publiée sur le site Internet de l'IBPT le 12 août 2011.
8. La consultation sur cette décision a été clôturée sans résultat à la date du 23 septembre 2011. Par conséquent, le Conseil a adopté définitivement cette décision lors de la séance du Conseil du 20 décembre 2011.

3. CONTRÔLE DES RÉSULTATS DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT

3.1. Base légale

9. Article 144quater de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
10. Article 32 et 34, 2° de l'arrêté royal mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991.
11. Articles 8 et 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, §1^{er}, 1° et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques
12. Articles 9 et 16 du quatrième contrat de gestion entre l'État et bpost SA de droit public.

3.2. Contrôle des délais d'acheminement

13. Le quatrième contrat de gestion et la législation secondaire stipulent tous deux que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 138501 pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508fn pour les envois non prioritaires d'autre part.²

¹ Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire

² Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire.

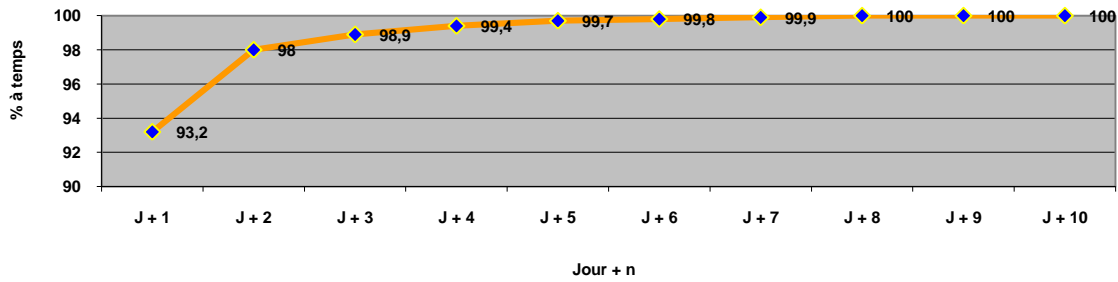
14. Le contrôle des services susmentionnés est effectué par la société d'études de marché externe « GfK Audimétrie ». bpost a attribué ce marché par adjudication publique au bureau d'études de marché GfK. GfK s'est vu confier ce marché en 2001 et effectue ces contrôles depuis 2002. Toutefois, ce marché est réattribué tous les 3 ans par une adjudication publique. Le contrat actuel entre GfK et bpost arrive à échéance fin 2011. Le système de mesure des délais d'acheminement est financé par bpost. Ce système de mesure trouve ses origines chez l'IBPT qui, de 1998 à 2001, a effectué lui-même le contrôle des délais d'acheminement du courrier égrené prioritaire et l'a financé via un bureau d'études de marché externe.
15. Pour le courrier transfrontière entrant, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC, mais l'étude même est réalisée par le bureau d'études de marché externe Research International. Les résultats de ces études sont également publiés chaque année.
16. En ce qui concerne les autres services postaux – colis et envois recommandés – qui composent le panier des petits utilisateurs, le contrat de gestion et la législation secondaire stipulent que la méthode de mesure est déterminée conjointement par l'IBPT et bpost.
17. En effet, deux protocoles ont été conclus par le passé afin de déterminer la méthode de mesure pour les colis et les envois recommandés, à savoir :
- le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et bpost en matière de mesure de la 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 ;
 - 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.
18. L'objectif de la mesure des délais d'acheminement est double: d'abord, mesurer le pourcentage des délais d'acheminement des cinq services ; ensuite, publier les résultats de ce contrôle annuel.
19. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2009 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

3.2.1. Le courrier égrené intérieur prioritaire

20. Il ressort des résultats de l'étude BELEX³('Prior') que 93,2% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai J + 1, et 98% du courrier égrené intérieur prioritaire dans le délai J + 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.

³ GfK Audimétrie: Annuaire 2009 pour l'IBPT et La Poste

GRAPHIQUE 1: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER EGRENE PRIORITAIRE - % CUMULATIF ⁴



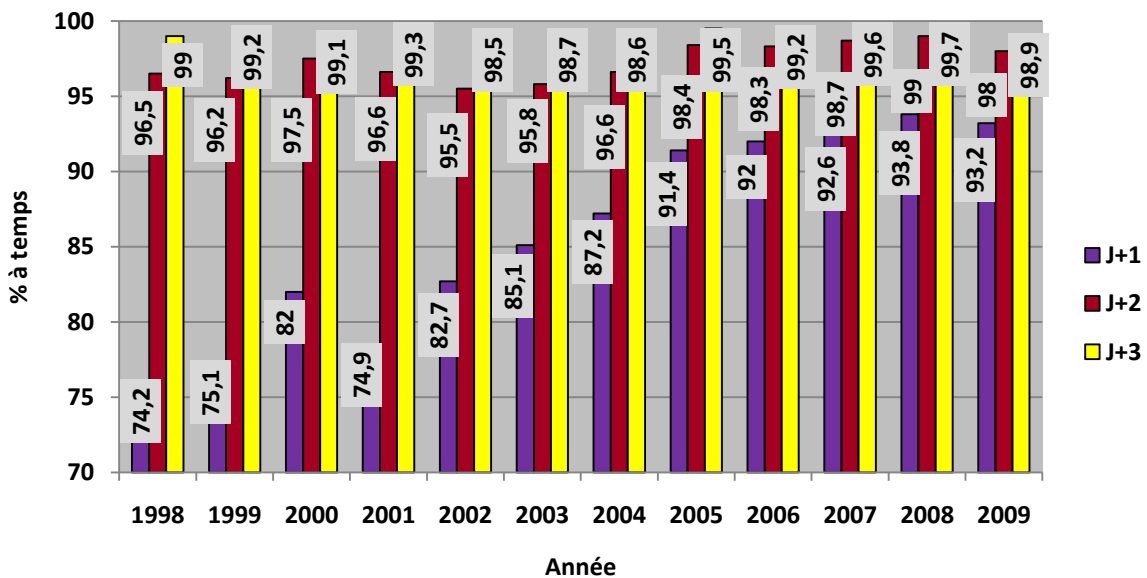
21. En 2009, les dates du 5 janvier 2009 et du 17 décembre 2009 ont été qualifiées d'événement de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. L'IBPT a vérifié les faits mais ne s'est pas prononcé sur leur pertinence. Ces dates standards sont neutralisées pour le calcul du résultat annuel 2009 mentionné ci-dessus.

22. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 2: [CONFIDENTIEL]⁵

23. Le graphique 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 pour la première fois baissé en 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 93,8 % en 2008 à 93,2 % en 2009. C'est la première fois depuis 2001 qu'une baisse de qualité de la distribution peut être observée. L'IBPT considère qu'il ne s'agit là que d'un fait isolé et espère que dès 2010, la qualité augmentera à nouveau afin que les utilisateurs puissent avoir accès à un service de qualité élevée.

GRAPHIQUE 3: DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2009 - % A TEMPS ⁶



⁴ GfK Audimetric: Annuaire 2009 pour l'IBPT et La Poste

⁵ [CONFIDENTIEL]

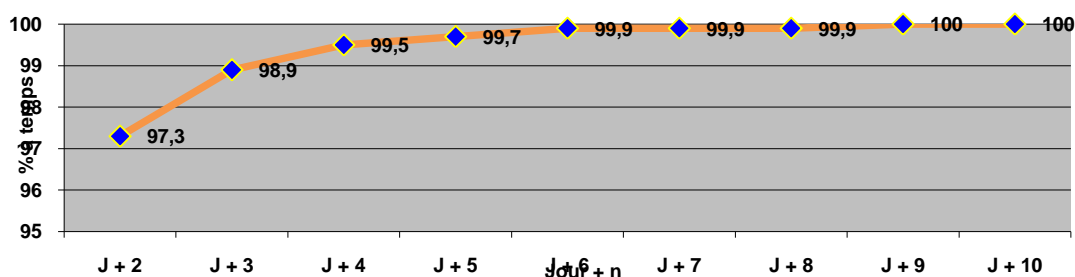
⁶ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1999

24. L'IBPT note toutefois que bpost a réorganisé en profondeur son réseau de boîtes aux lettres rouges au cours des dernières années, avançant ainsi l'heure de levée de nombreuses boîtes aux lettres. Le consommateur dispose cependant de deux choix : soit poster son courrier dans une boîte aux lettres proche de chez lui, sachant que la levée a lieu très tôt, soit trouver une boîte aux lettres plus éloignée pour avoir une levée ultérieure. L'avancement de l'heure de levée a effectivement eu un impact positif sur la qualité de la distribution postal.

3.2.2. Le courrier égrené intérieur non prioritaire

25. Il ressort de l'étude BELEX⁷("Non-Prior") que 97,3% du courrier égrené intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai Jour + 2, et 98,9% du courrier égrené intérieur non prioritaire dans le délai Jour + 3.

GRAPHIQUE 4: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER EGRENÉ NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF⁸



26. En 2009, les dates du 5 janvier 2009 et du 17 décembre 2009 ont été qualifiées d'événement de force majeure en raison des conditions météorologiques exceptionnelles. L'IBPT a vérifié les faits mais ne s'est pas prononcé sur leur pertinence. Ces dates standards sont neutralisées pour le calcul du résultat annuel 2009 mentionné ci-dessus.

27. [CONFIDENTIEL]

GRAPHIQUE 5: [CONFIDENTIEL]⁹

28. Le graphique suivant montre les résultats des envois non prioritaires depuis 2002. C'est l'année où bpost a lancé son offre d'envois de correspondance non prioritaires. Fin 2002, bpost a introduit une offre spécifique de lettres prioritaires et non prioritaires permettant à l'utilisateur de choisir entre des envois prioritaires plus rapides, mais plus chers ou des envois non prioritaires moins chers, mais plus lents. Le quatrième contrat de gestion stipulait qu'à partir de la mise en service opérationnelle des nouveaux centres de tri en 2007, la distinction entre "Prior" et "Non Prior" disparaissait pour le courrier égrené intérieur affranchi au tarif plein au moyen de timbres-poste. Depuis 2007, l'offre non prioritaire n'est en principe uniquement accessible que pour les utilisateurs professionnels et plus pour les particuliers vu que l'offre non prioritaire n'est pas proposée via des timbres-poste mais uniquement via un mode d'affranchissement, comme les machines à affranchir.

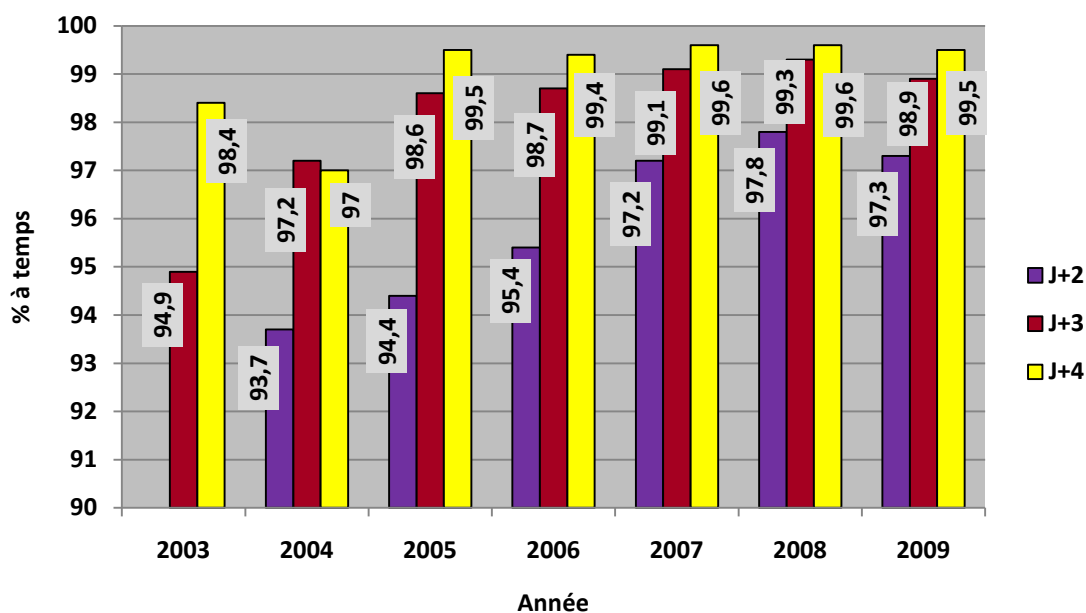
⁷ GfK Audimétrie: Annuaire 2009 pour l'IBPT et La Poste

⁸ GfK Audimétrie: Annuaire 2009 pour l'IBPT et La Poste

⁹ [CONFIDENTIEL]

Il s'agit donc désormais plutôt d'un service offert aux entreprises. Ce sont des mesures qui sont effectuées par un bureau d'études indépendant, GfK. Ce graphique permet de constater que les résultats de bpost ont baissé en 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 97,8 % en 2008 à 97,3 % en 2009. C'est la première fois depuis 2004 qu'une baisse de qualité de la distribution peut être observée. L'IBPT considère qu'il ne s'agit là que d'un fait isolé et espère qu'il sera renoué avec une hausse dès 2010.

GRAPHIQUE 6: DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER NON PRIORITAIRE DE L'ANNEE 2003 A 2009 - % A TEMPS ¹⁰



3.2.3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

29. 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.
30. 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. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barre interne de la poste belge. Ce système de code-barre se base sur des données internes mises à disposition dans le cadre du système de suivi « track and trace » pour les envois recommandés.
31. Conformément au protocole, bpost a, au nom de l'IBPT, l'obligation 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'.

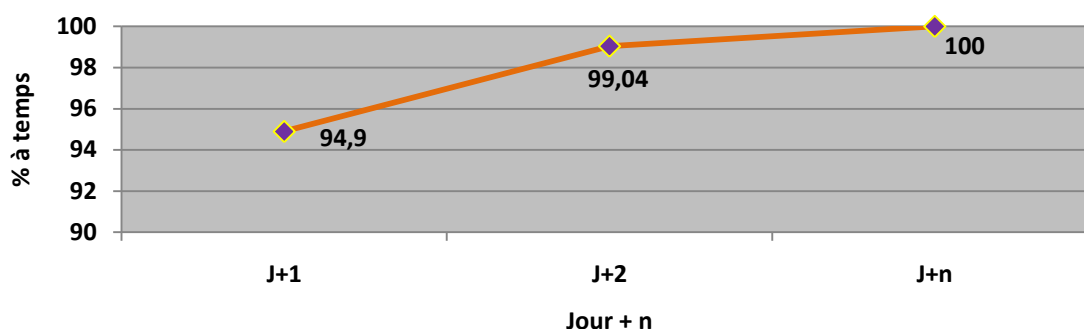
¹⁰ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2002

32. En 2009, 165 envois test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. Cet échantillon permet de comparer les données du système informatique de bpost avec la réalité. Cet échantillon a établi que les chiffres de l'échantillon correspondaient presque parfaitement aux mesures de bpost ou qu'il y avait une raison expliquant la différence avec celles-ci. L'IBPT peut donc en conclure que les résultats des mesures internes de bpost sont alignés sur les résultats réels.

33. Les résultats du contrôle des envois recommandés indiquent que 94,9% des envois recommandés entrants prioritaires sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 1 et 99,04% dans le délai de Jour + 2.

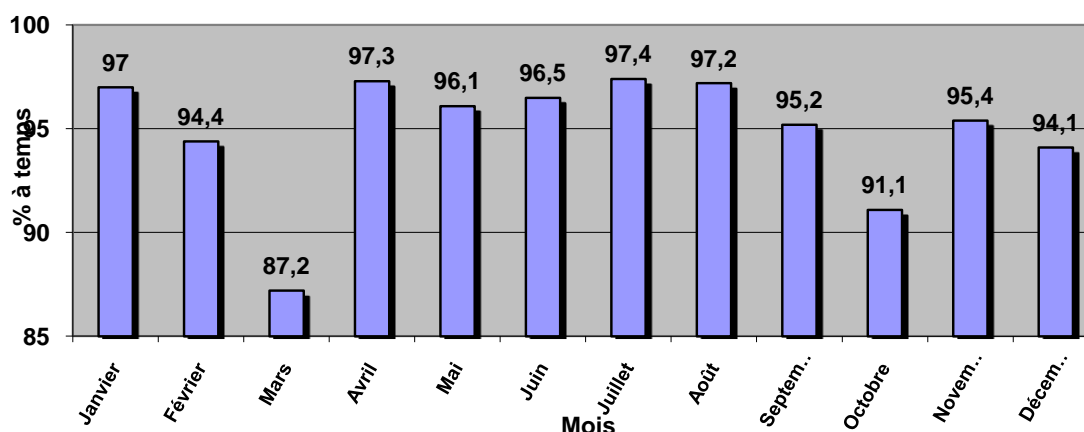
GRAPHIQUE 7: RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES - % CUMULATIF

11



34. Il ressort des résultats mensuels ci-dessous de bpost que celui-ci doit faire plus d'efforts afin de garantir des services constants. L'article 144 quater stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 8: RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES PAR MOIS - % A TEMPS¹²

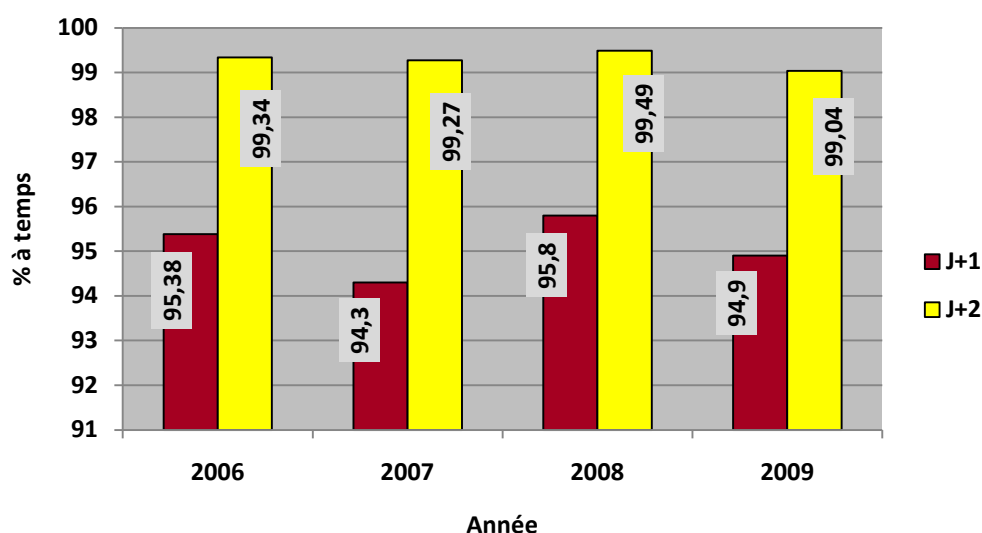


¹¹ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

¹² bpost- rapport interne envoyé à l'IBPT

35. 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 baissé en 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 95,8 % en 2008 à 94,9 % en 2009. Au cours des quatre dernières années, l'IBPT constate que la qualité fluctue constamment et qu'elle n'est donc pas constante.

GRAPHIQUE 9: DELAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES DE L'ANNEE 2006 A 2009- % A TEMPS ¹³



3.2.4. Les colis postaux de courrier égrené intérieur

36. bpost mesure les colis postaux de courrier égrené intérieur selon la méthode établie dans le protocole entre bpost et l'IBPT concernant les colis postaux égrenés intérieurs.

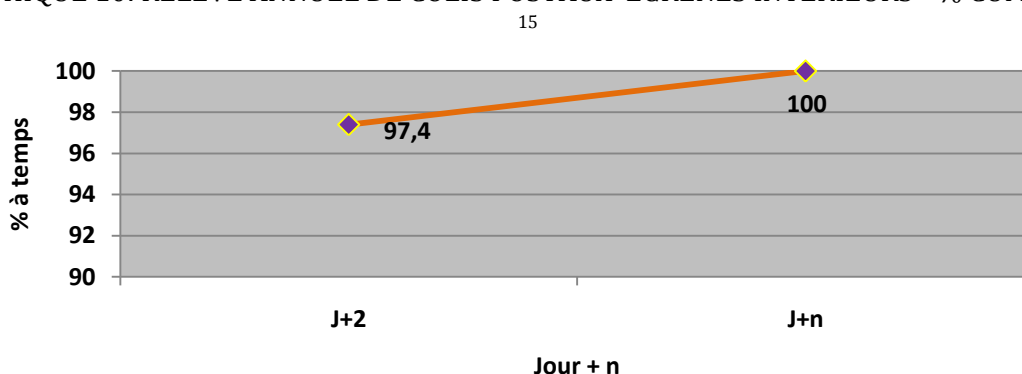
37. Contrairement aux envois postaux égrenés prioritaires et non prioritaires, le délai d'acheminement des colis postaux égrenés est également contrôlé par bpost même, conformément au protocole susmentionné. Il s'agit d'un système de mesure interne utilisant des données issues d'un système de code-barre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

38. 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 ».

¹³ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

39. En 2009, 133 colis test ont été envoyés afin de vérifier si les résultats des mesures internes correspondaient aux envois test réels. A l'instar des envois recommandés, il s'avère que les chiffres de l'échantillon correspondaient presque parfaitement aux mesures de bpost ou qu'il y avait une raison expliquant la différence avec celles-ci. L'IBPT peut donc en conclure que les résultats des mesures internes de bpost sont alignés sur les résultats réels¹⁴.
40. Il ressort des résultats de contrôle des colis postaux de courrier égrené intérieur que 97,4% des colis postaux égrenés intérieurs sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 2.

GRAPHIQUE 10: RELEVÉ ANNUEL DE COLIS POSTAUX EGRENÉS INTÉRIEURS - % CUMULATIF



41. A partir de 2008, l'offre de services de colis a été profondément modifiée par l'introduction du colis SMART (service universel) et du colis premium (service non universel).¹⁶ En effet, jusque 2007, tous les colis nationaux étaient classés sous l'appellation de « kilopost » qui était un produit non prior (J+2). En 2008, les colis ont été scindés en quatre catégories différentes: Taxipost 24h (J+1), Taxipost Secur (J+1), Taxipost Paypack (J+1) et Taxipost LLS (J+2). Seul Taxipost LLS est considéré comme un service universel. Les autres offres de Taxipost sont des produits à valeur ajoutée qui sortent du service universel. Les produits du service non universel ne sont pas soumis à la réglementation price cap, et ne relèvent donc pas non plus du système de contrôle de qualité du panier des petits utilisateurs. Suite à la faible publicité commerciale menée par bpost pour promouvoir son colis postal universel "Taxipost LLS", la part de ce service dans le panier des petits utilisateurs a fortement baissé, soit de 0,2 % en 2009¹⁷. Il s'agit de 43.851 colis postaux égrenés en 2009. En 2010, le pourcentage de ce service dans le panier total des petits utilisateurs sera adapté à la nouvelle réalité, faisant ainsi passer le pourcentage de ce service dans le panier des petits utilisateurs de 7% en 2009 à 0,2 % en 2010. Depuis l'avis de l'IBPT du 16 novembre 2010 émis suite aux adaptations aux caractéristiques de ces services, les services Taxipost 24h, Taxipost Secur et Taxipost Paypack sont à nouveau considérés comme des services postaux universels à partir de 2011, entraînant ainsi une nouvelle repondération du panier des petits utilisateurs en 2010.

¹⁴ Sur la base des 133 envois test de colis, 96% sont arrivés à destination à temps avec un écart standard de +/- 3%. Par ordre de grandeur, cela correspond au chiffre interne de La Poste de 97,4%.

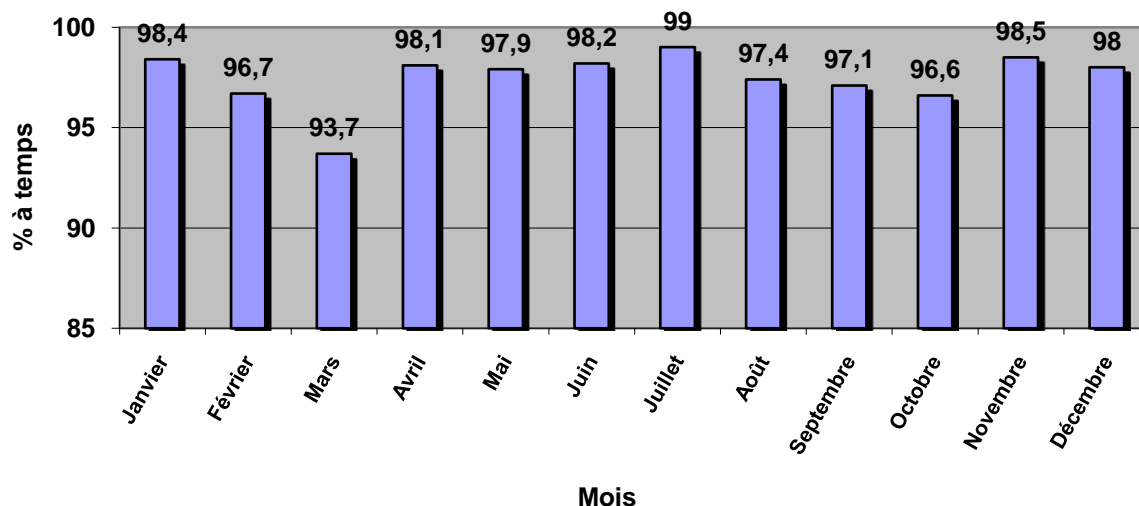
¹⁵ Rapport de bpost à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

¹⁶ Avis du Conseil de l'IBPT du 30 avril 2008 concernant les colis Smart et Premium proposés par bpost

¹⁷ Coefficient de pondération qui sera utilisé pour le calcul de qualité 2010 avec un impact sur la détermination des prix 2011 - ceux-ci ont été communiqués par bpost le 31 janvier 2011, faisant suite à la demande de l'IBPT du 23 décembre 2010.

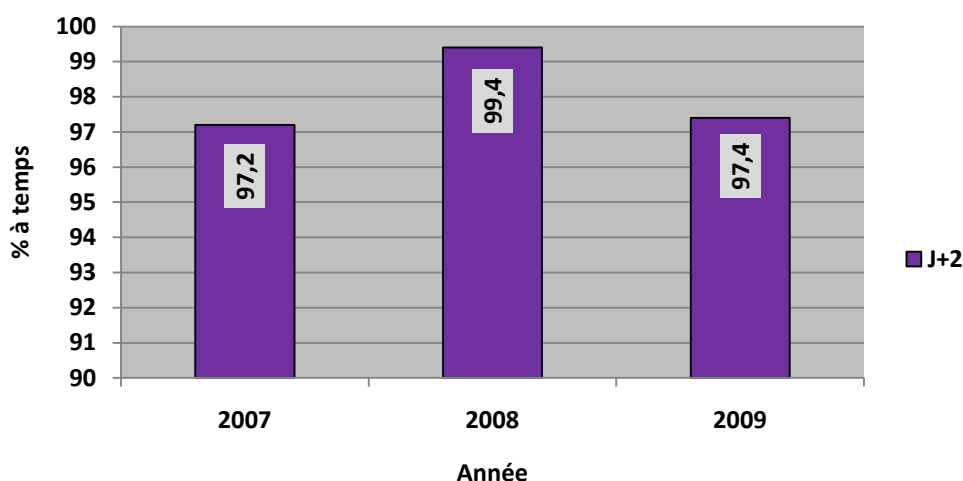
42. Contrairement aux envois postaux égrenés recommandés, il s'avère que la qualité de la distribution des colis postaux égrenés est restée stable pendant toute l'année.

GRAPHIQUE 11: RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS PAR MOIS
% A TEMPS¹⁸



43. 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 baissé en 2009, puisqu'ils sont en effet passés de 99,4% en 2008 à 97,4% en 2009. L'IBPT est surpris et déçu de cette forte baisse vu qu'il s'agit d'un service qui fait partie de l'obligation de service universel de bpost.

GRAPHIQUE 12: DELAIS D'ACHEMINEMENT DES COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS DE L'ANNE 2007 A 2009 - % A TEMPS¹⁹



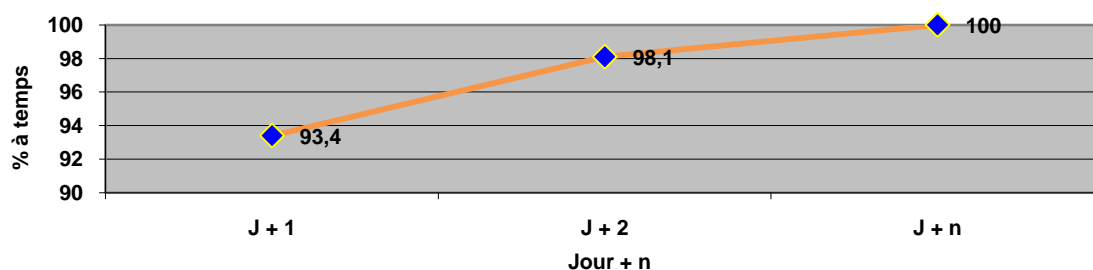
¹⁸ bpost- rapport interne envoyé à l'IBPT

¹⁹ IBPT: les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2007

3.2.5. Le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire

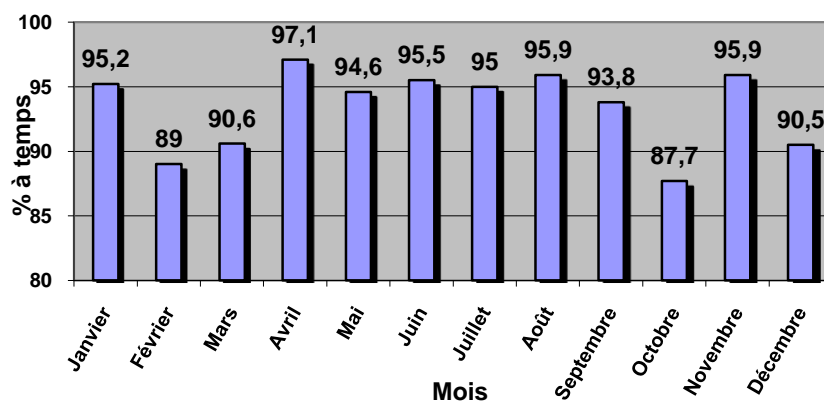
44. IPC fait mesurer le courrier entrant prioritaire par le bureau d'études de marché externe Research International, conformément à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et bpost en matière de mesure de qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire allant jusqu'à 2 kg.
45. Il ressort des résultats du contrôle du courrier égrené transfrontière entrant que 93,4 % 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 2009, 93,2% du courrier égrené prioritaire intérieur a été distribuée dans le délai de Jour + 1. Les envois postaux égrenés transfrontière entrants ont même été distribués plus rapidement, en enregistrant un résultat de 93,4% dans le délai de Jour + 1.

GRAPHIQUE 13: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIERE ENTANT PRIORITAIRE
% CUMULATIF ²⁰



46. Il ressort des résultats mensuels ci-dessous de bpost que celui-ci doit faire plus d'efforts afin de garantir des services constants. L'article 144 quater stipule que les normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, mais aussi la régularité et la fiabilité des services intérieurs.

GRAPHIQUE 14: RELEVÉ ANNUEL DU COURRIER TRANSFRONTIERE PRIORITAIRE ENTRANT
PAR MOIS - % A TEMPS²¹

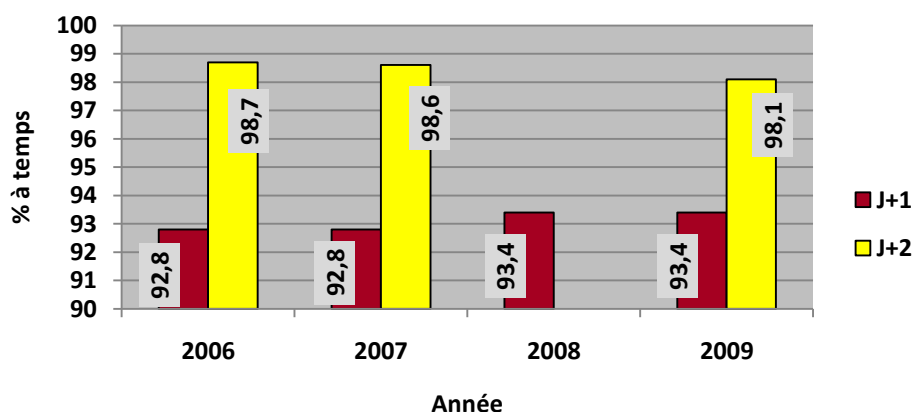


²⁰ Rapport IPC à l'IBPT concernant le courrier égrené transfrontière prioritaire entrant

²¹ GfK Audimetric: Annuaire 2009 pour l'IBPT et La Poste

47. 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 2009 sont identiques à ceux de 2008.

GRAPHIQUE 15: DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER TRANSFRONTIERE PRIORITAIRE ENTRANT DE L'ANNEE 2006 A 2009 - % A TEMPS ²²



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

48. La qualité moyenne réalisée (GCK) ²³ 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 des petits utilisateurs est composé comme suit, avec mention de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (40 %);
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (27 %);
- les envois recommandés égrenés intérieurs (10 %);
- les colis postaux égrenés intérieurs (7%);
- le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (16 %).

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

TABLEAU 1 : QUALITE GENERALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

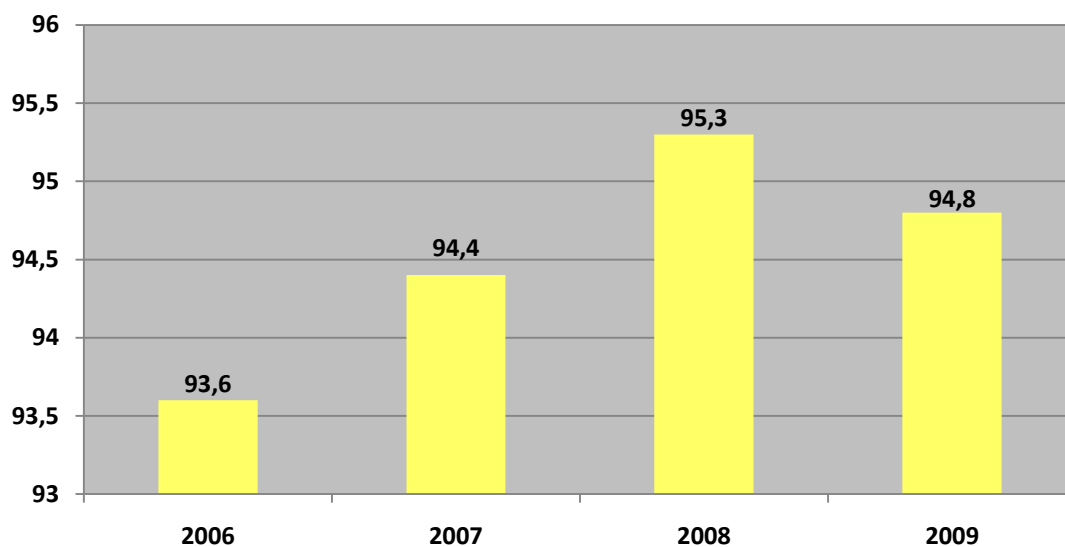
Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectif
Prior J + 1	40	93,2%	
Non Prior J + 2	27	97,3%	
Envois recommandés J + 1	10	94,9%	
Colis postaux J + 2	7	97,4%	
Courrier international entrant J + 1	16	93,4%	
INDICE DE QUALITE TOTAL	100	94,8%	95%

²² IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

²³ Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste S.A. de droit public

50. Le résultat de 94,8% est la qualité moyenne réalisée (GKK) en 2009. bpost ne respecte pas 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, car seulement 94,8% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %, conformément à l'article 16, 4°. Le quatrième contrat de gestion ne fixe pas non plus de sanction pour ne pas avoir atteint les objectifs de qualité.
51. Vu que l'objectif de qualité pour le calcul du bonus de qualité ne s'élève qu'à 90% - à savoir la marge d'augmentation tarifaire additionnelle en plus de la hausse de l'indice santé pour les services postaux du panier des petits utilisateurs, bpost peut appliquer l'article 9, 2° a) du même contrat de gestion. Conformément à la formule²⁴, ce bonus de qualité s'élève à 2,3% pour l'année 2010. bpost peut donc augmenter ses tarifs postaux de 2,30% supplémentaires, en plus de l'indice santé et des marges reportées. En 2010, bpost a pondéré ses tarifs du panier des petits utilisateurs avec une moyenne de 1,88%, en raison de l'indice négatif.
52. L'IBPT constate une baisse de la qualité moyenne réalisée de 0,5% par rapport à 2008, soit 94,8% en 2009, contre 95,3% en 2008. Cette baisse de qualité est très décevante, plus particulièrement parce que bpost n'atteint pour le moment plus l'objectif de qualité générale, pourtant fixé entre l'Etat et bpost.

GRAPHIQUE 16: RESULTATS DE L'INDICE DE LA QUALITE MOYENNE REALISEE POUR LE PANIER DES PETITS UTILISATEURS DEPUIS L'ENTREE EN VIGUEUR DU QUATRIEME CONTRAT DE GESTION - % A TEMPS²⁵



²⁴ $QB = \frac{(GGK-90)^2}{1000}$, c'est-à-dire $\frac{(94,8-90)^2}{1000} = 2,3\%$

²⁵ IBPT: Les différents rapports de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 2006

3.2.7. Régime de sanction

53. Un régime de sanction est prévu par 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, § 1^{er}, 1^o et 148septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
54. Les articles 8 et 9 de l'arrêté royal susmentionné fixent les mesures correctives en cas de non-respect du délai d'acheminement par le prestataire désigné du service universel, bpost. Toutefois, le régime de sanction ne concerne que le non-respect des normes fixées à l'article 34, 2^o 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. En l'occurrence, il s'agit exclusivement du courrier égrené intérieur prioritaire et du courrier égrené transfrontière entrant prioritaire pour lequel l'objectif de J + 1 est au moins de 90%. bpost atteint ces objectifs et par conséquent, le régime de sanction susmentionné n'est pas d'application.
55. Le quatrième contrat de gestion ne fixe pas non plus de sanction pour le non-respect de ses objectifs si bpost n'atteint pas les objectifs de qualité du panier des petits utilisateurs, ce qui est le cas cette année.

3.2.8. Evaluation du plan d'action 2008 suite aux résultats de 2009

56. Les résultats de l'année 2009 montrent que les mesures prises à la suite de l'étude de qualité de 2008 n'ont pas eu l'effet escompté. Lors de la concertation entre l'IBPT et bpost sur les résultats de 2009, les causes suivantes ont été citées :
- les réorganisations dans les bureaux de distribution ;
 - l'agitation sociale en mars et en octobre.
57. Lors de l'entretien, bpost a déclaré que les mesures correctrices suivantes avaient déjà été prises en 2009. Diverses actions, qui peuvent se diviser en 3 grandes catégories, ont été entreprises :
- la levée :
 - o plus d'attention consacrée par la direction aux levées correctes et ponctuelles des boîtes aux lettres ;
 - o un accent plus prononcé sur les procédures des audits et des contrôles de qualité ;
 - la distribution :
 - o plus d'attention consacrée à la distribution, avec un programme d'action spécifique pour les 10 bureaux de distribution les plus faibles ;
 - o une attention spéciale pour les colis en matière de scanning et efficacité du service ;
 - o utiliser le traitement des plaintes comme un instrument capable de détecter et résoudre les problèmes ;
 - o un plan d'action spécifique pour réduire les erreurs de distribution ;
 - o un respect scrupuleux des flux de courriers à l'aide de tableaux récapitulatifs ;

- le tri :
 - réduire les erreurs de tri en :
 - respectant scrupuleusement le tri pour chaque centre de tri à l'aide d'indices de qualité détaillés ;
 - assurant le suivi continu des flux de courriers entre les centres de tri et les points de distribution ;
 - s'employant davantage à éviter les erreurs de tri ;
 - assurant le suivi interne des containers ;
 - suivant de près les tris erronés et les tris tardifs ;
 - réduire les tris tardifs en :
 - assurant le suivi de la capacité et une meilleure planification, y compris l'achat de nouvelles machines de tri ;
 - adaptant l'heure 'cut-off' du dernier tour de tri,
 - créant un groupe de travail ad hoc chargé d'améliorer la qualité du courrier international.

58. En outre, des mesures correctrices supplémentaires ont été prises dans le courant de l'année 2010. Diverses actions, qui peuvent se diviser en 4 grands points d'action, ont été entreprises :

- les systèmes de qualité ont été peaufinés, entre autres par le biais de :
 - scorecards
 - instruments de monitoring
 - ...
- l'amélioration de processus de management opérationnel
- systèmes de motivation :
 - quality challenge
 - ...
- approche participative et la contribution continue à l'amélioration
 - Programme STAR
 - ...

3.2.9. Entretien avec bpost sur les résultats 2009

59. bpost et l'IBPT se sont réunis afin d'analyser les résultats pour l'année 2009.

60. Lors de cette concertation, bpost a confirmé que les mesures correctrices 2009 déjà prises et les mesures 2010 supplémentaires étaient suivies de près afin de réduire à néant la baisse de qualité 2009 pour ainsi renouer avec l'amélioration de qualité en 2010.

4. ACTIONS DE L'IBPT

61. L'IBPT propose 3 actions suite au contrôle de qualité 2009 :

- repondérer le panier des petits utilisateurs ;
- respecter le contrat BELEX;
- audit.

4.1. Repondération du panier des petits utilisateurs

62. Suite au contrôle de qualité 2009 concernant les délais d'acheminement, bpost a, à la demande de l'IBPT, effectué une repondération de la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs, pour au besoin l'adapter à la réalité et se concerter à cet égard avec l'IBPT, conformément à l'article 16, 2° du contrat de gestion.
63. Ce point a déjà été cité comme point d'action lors du contrôle de qualité précédent. bpost a été informé le 22 octobre 2010 par l'IBPT de cette repondération. bpost a répondu le 16 novembre qu'il n'avait pas d'objection à réévaluer la pondération de chaque service postal mais a demandé des explications complémentaires sur cette repondération. Le 23 décembre, l'IBPT a expliqué par courrier qu'il voulait obtenir les coefficients de pondération pour le panier des petits utilisateurs pour l'année 2009 mais pour les utiliser pour le calcul de l'indice de qualité concernant la qualité moyenne réalisée pour l'année 2010. Ainsi, cette repondération aura uniquement un impact sur la tarification 2011, comme proposé dans le courrier de l'IBPT du 22 octobre 2010.
64. bpost a communiqué les coefficients de pondération par un courrier en date du 31 janvier 2011. L'IBPT a demandé par courrier du 3 mars 2011 les détails des coefficients de pondération, étant donné que ceux-ci s'écartent de ceux qui sont repris dans le futur cinquième contrat de gestion conclu entre l'Etat et bpost. L'IBPT a été informé par le courrier de bpost du 11 avril 2011 des volumes sous-jacents qui servent de base pour connaître les coefficients de pondération du panier des petits utilisateurs 2009 pour les utiliser lors du contrôle de qualité 2010.
65. Les nouveaux coefficients de pondération pour le panier des petits utilisateurs pour l'année 2009 qui sont d'application pour le contrôle de qualité 2010 se trouvent ci-dessous. Selon bpost, ces coefficients de pondération sont basés sur les volumes et non sur le chiffre d'affaires, comme dans le mécanisme de réglementation des prix pour le panier des petits utilisateurs.

TABLEAU 2: REPONDERATION DU PANIER DES PETITS UTILISATEURS POUR L'ANNEE 2009

Catégorie + Délai	Ancienne pondération pour le contrôle 2009	Nouvelle pondération pour le contrôle 2010
Prior J + 1	40%	39,8%
Non Prior J + 2	27%	30,4%
Envois recommandés J + 1	10%	4,6%
Colis postaux J + 2	7%	0,2%
Courrier international entrant J + 1	16%	25%
INDICE DE QUALITE TOTAL	100	100%

4.2. Selon le contrat BELEX

66. Ensuite, l'IBPT a prié bpost de l'informer de l'attribution du nouveau contrat BELEX pour la mesure du courrier égrené intérieur prioritaire et non prioritaire à partir de 2012. L'IBPT a prévenu bpost le 22 octobre 2010 et le lui a rappelé par son courrier du 23 décembre 2010. Le 31 mars 2011, bpost et l'IBPT ont fait le point de la situation sur le nouveau contrat BELEX. La sélection du contractant aura lieu dans le courant de l'année 2011 afin que le nouveau contrat BELEX puisse débiter à partir de 2012.

4.3. Audit

67. Dès que le marché aura été attribué, l'IBPT en sera informé afin que l'IBPT puisse organiser un audit du système de mesure.

5. CONCLUSION

68. 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.

69. bpost n'atteint pas l'objectif du quatrième contrat de gestion concernant les délais d'acheminement : bpost ne respecte pas le délai d'acheminement pour l'indice de qualité global sur un panier des petits utilisateurs des services postaux faisant partie du service universel, car seulement 94,8% des envois sont distribués à temps, alors que le quatrième contrat de gestion fixe un objectif de 95 %. Le quatrième contrat de gestion ne prévoit cependant pas de régime de sanction pour le non-respect de l'objectif susmentionné si bpost ne respecte pas les objectifs de qualité du panier des petits utilisateurs, ce qui est le cas cette année.

70. 2009 était la première année depuis 2001 où une qualité moins élevée de la distribution du courrier prioritaire a été constatée. L'IBPT considère qu'il ne s'agit là que d'un fait isolé et espère que dès 2010, la qualité augmentera à nouveau afin que les utilisateurs puissent avoir accès à un service de qualité élevée, conformément au quatrième contrat de gestion.

71. En outre, l'IBPT suivra de près les objectifs de qualité.

Voies de recours

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil