

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 3 juillet 2025
concernant
le contrôle du respect des délais d'acheminement au
cours de l'année 2023 des envois de correspondance
égrenés domestiques prioritaires, des envois de
correspondance égrenés domestiques non prioritaires,
des envois recommandés égrenés domestiques, des
colis postaux égrenés domestiques et des envois de
correspondance égrenés transfrontières entrants
prioritaires**

version non confidentielle

TABLE DES MATIÈRES

1	Objet	3
2	Base légale.....	3
2.1.	Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux	3
2.2.	Arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux.....	3
2.3.	Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel	4
2.4.	Synthèse des exigences de qualité	6
3	Rétroactes.....	6
4	Contrôle des délais d'acheminement	7
4.1.	Les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires.....	8
4.2.	Les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires.....	9
4.3.	Les envois recommandés égrenés domestiques.....	11
4.4.	Les colis postaux égrenés domestiques.....	12
4.5.	Les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants	14
5	Constatations de l'IBPT	16
6	Décision	17
7	Voies de recours	18

1 Objet

1. La présente décision a pour objet le contrôle du respect des délais d'acheminement, au cours de l'année 2023, des envois suivants relevant du service postal universel distribués par bpost, le prestataire désigné du service postal universel :
 - les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires ;
 - les envois recommandés égrenés domestiques ;
 - les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants prioritaires ;
 - les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires ;
 - les colis postaux égrenés domestiques.

2 Base légale

2.1. Loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux

2. L'article 13, § 1^{er}, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après « la loi du 26 janvier 2018 ») prévoit que les normes de qualité visant le prestataire désigné du service postal universel sont déterminées par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut. Conformément à l'article 13, § 1^{er}, ces normes de qualité concernent notamment la durée de l'expédition, la régularité et la fiabilité des services intérieurs et transfrontières. L'article 13, § 1^{er}, prévoit également que le respect de ces normes fait l'objet d'un contrôle au moins une fois par an par l'IBPT¹.

L'article 13, § 2, de la loi du 26 janvier 2018 prévoit que le Roi prend, après avis de l'IBPT, les mesures correctrices nécessaires en cas de non-respect de ces normes de qualité.

2.2. Arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux

3. L'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par les arrêtés royaux du 19 avril 2014 et du 18 septembre 2017, a été abrogé par l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux². L'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux (ci-après, « l'arrêté royal du 14 mars 2022 »), qui est entré en vigueur le 28 mars 2022, est d'application en ce qui concerne le contrôle des délais d'acheminement en 2023.
4. En application de l'article 46, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, le prestataire désigné du service universel respecte les critères de qualité suivants :
 - au moins 95 % des envois de correspondance domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg sont distribués dans un délai de (J+1) et au moins 97 % dans un délai de (J+2), mesuré selon la norme CEN EN 13850³ (art. 46, § 1^{er}, 1^o) ;
 - au moins 95 % des faire-part de décès déposés dans un bureau de poste et affranchis au moyen d'un timbre prévu à cet effet sont distribués en (J+1) ;

¹ L'article 13, § 1^{er}, prévoit en outre que le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, les renseignements à fournir par le prestataire désigné du service universel afin de permettre le contrôle des normes de qualité.

² M.B. du 18 mars 2022.

³ CEN EN 13850:2020 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ».

- au moins 95 % des envois recommandés égrenés domestiques jusqu'à 2 kg sont distribués en (J+1) et au moins 97 % en (J+2) ;
 - au moins 95 % des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires jusqu'à 2 kg sont distribués en (J+3) et au moins 97 % en (J+4) ;
 - les envois de correspondance égrenés internationaux entrants sont distribués dans le même délai et avec les mêmes objectifs que les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires. Le délai prend cours le jour de l'arrivée des envois au bureau d'échange en Belgique (article 46, § 1^{er}, 5^o), à savoir 95 % dans un délai de (J+3) et 97 % dans un délai de (J+4).
5. L'article 47 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux détermine les renseignements que le prestataire désigné du service universel doit fournir tous les ans à l'IBPT afin de permettre le contrôle du respect de ces normes.
6. L'article 48 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 prévoit que l'IBPT entend le prestataire désigné du service universel en cas de non-respect de la norme de 93 % en (J+1) pour les envois de correspondance normalisés égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg.
7. L'article 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 prévoit qu'en cas de non-respect des normes de qualité relatives aux délais d'acheminement des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires prévues à l'article 46, § 1^{er}, 1^o, l'IBPT peut imposer au prestataire désigné du service universel une obligation d'investir financièrement dans des projets ayant comme objectif à court terme d'améliorer la qualité⁴.

2.3. Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel⁵

8. En vertu de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, bpost s'engage à respecter les délais d'acheminement indiqués ci-dessous pour les envois suivants :
- envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg : distribution dans un délai de (J+1) ;
 - envois recommandés égrenés domestiques jusqu'à 2 kg : distribution dans un délai de (J+1) ;
 - envois de correspondance égrenés internationaux entrants prioritaires jusqu'à 2 kg : distribution dans un délai de (J+1) selon le contrat de gestion du PSU et (J+3) et (J+4) selon l'article 46, § 1^{er}, 5^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 ;
 - envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires jusqu'à 2 kg : distribution dans un délai de (J+3) ;
 - colis postaux égrenés domestiques prioritaires jusqu'à 10 kg : distribution dans un délai de (J+1).

⁴ Lorsque l'écart n'excède pas 6 % par rapport à la norme de qualité en matière d'envois prioritaires (93 %), un investissement obligatoire de 600 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 % (en vertu de l'article 49). À partir d'un écart supérieur à 6 % par rapport à la norme de qualité en matière d'envois de correspondance prioritaires (93 %), un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR peut être imposé pour chaque écart de 1 %.

⁵ Contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel, arrêté royal du 29 mars 2019 approuvant le contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost relatif aux obligations de service postal universel pour la période 2019-2023, *M.B.* 2 mai 2019. Ci-après le « contrat de gestion du PSU ».

9. Le pourcentage d'envois distribués dans les délais prévus au paragraphe 14 est mesuré pour chaque service postal relatif à ces envois.
10. Le respect de ces délais est mesuré comme suit (article 5) :
 - envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires : application de la norme CEN EN 13850⁶. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT ;
 - envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires : application de la norme CEN EN 14508⁷. L'évaluation du respect des délais est effectuée sous le contrôle de l'IBPT ;
 - envois de correspondance égrenés transfrontières entrants prioritaires : application de la norme reconnue internationalement CEN EN 13850⁸. Le contrat de gestion du PSU prévoit que bpost utilise le système de mesure UNEX. Ce système de mesure est coordonné par l'IPC (International Post Corporation)⁹ ;
 - s'agissant des colis postaux égrenés domestiques et des envois recommandés égrenés domestiques, la méthode de mesure est établie conjointement par l'IBPT et bpost⁹.
11. Les résultats du contrôle du respect des délais d'acheminement sont publiés chaque année sur le site Internet de l'IBPT.
12. L'article 5 du contrat de gestion du PSU prévoit que bpost doit veiller à ce que les envois de correspondance égrenés soient distribués dans les délais fixés à l'article 5 du contrat de gestion du PSU sur la base des objectifs suivants :
 - au moins 95 % des envois doivent être distribués dans les délais prescrits ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans les délais majorés d'un jour.
13. L'article 5.3 du contrat de gestion du PSU et l'article 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022 prévoient qu'une somme d'investissement obligatoire dans des projets ayant comme résultat à court terme d'améliorer la qualité peut être infligée à titre de mesure correctrice pour un montant de 0,6 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à la norme (J+1) de 93 % lorsque l'écart total n'excède pas 6 % et à partir d'un écart supérieur à 6 %, la somme d'investissement obligatoire à titre de mesure correctrice s'élève à 1,2 million EUR pour chaque écart de 1 % par rapport à la norme (J+1) de 93 %.

⁶ CEN EN 13850:2020 « Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires, des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires, des envois recommandés égrenés domestiques et des colis postaux égrenés domestiques (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

⁷ CEN EN 14508:2016 « Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de seconde classe ». Protocole relatif à la mesure de la qualité des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires, des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires, des envois recommandés égrenés domestiques et des colis postaux égrenés domestiques (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

⁸ Protocole conclu entre l'IBPT, l'IPC et bpost relatif à la mesure de la qualité des envois de correspondance égrenés entrants prioritaires jusqu'à 2 kg (signé par bpost le 15/05/2018, par l'IPC le 18/06/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

⁹ Protocole convenu entre l'IBPT et bpost relatif à la mesure de la qualité des envois recommandés égrenés domestiques et des colis postaux égrenés domestiques (signé par l'IBPT le 6/11/2006 et par bpost le 30/11/2006). Protocole relatif à la mesure de la qualité des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires, des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires, des envois recommandés égrenés domestiques et des colis postaux égrenés domestiques (signé par bpost le 15/05/2018 et par l'IBPT le 21/06/2018).

2.4. Synthèse des exigences de qualité

14. Le tableau ci-dessous synthétise les différentes exigences de qualité relatives à l'acheminement des envois.

Les exigences en termes de qualité concernant les délais d'acheminement sont définies comme suit, d'une part, dans l'arrêté royal du 14 mars 2022 et, d'autre part, dans le contrat de gestion du PSU :

Envois	« arrêté royal du 14 mars 2022 relatif aux services postaux »	Contrat de gestion du PSU
les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires (dont les faire-part de décès)	95 % dans un délai de J+1	95 % dans un délai de J+1
	97 % dans un délai de J+2	97 % dans un délai de J+2
les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires	95 % dans un délai de J+3	95 % dans un délai de J+3
	97 % dans un délai de J4	97 % dans un délai de J+4
les envois recommandés égrenés domestiques	95 % dans un délai de J1 97 % dans un délai de J2	95 % dans un délai de J+1 97 % dans un délai de J+2
les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants	95 % dans un délai de J+3	95 % dans un délai de J+1
	97 % dans un délai de J4	97 % dans un délai de J+2
colis postaux égrenés domestiques	/	

3 Rétroactes

15. La présentation PowerPoint de bpost concernant la « Mail & Parcels Operations Quality 2023 » a été envoyée par bpost à l'IBPT le 30 avril 2024. Les résultats de l'année 2023 ont été commentés par bpost le 26 avril 2024.
16. Le projet de décision a été adopté le 26 février 2025. La période de consultation pour bpost s'est tenue du 28 février 2025 au 27 mars 2025. bpost a réagi au projet de décision le 28 mars 2025.

4 Contrôle des délais d'acheminement

17. Conformément à l'article 5.1 du contrat de gestion du PSU et à l'article 45, § 6, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, ainsi qu'à la législation secondaire, le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon, d'une part, les normes CEN¹⁰ et, d'autre part, les protocoles¹¹.
18. Les résultats des mesures des délais d'acheminement présentés ci-dessous sont les résultats après correction en raison d'événements de force majeure. En cas d'événements de force majeure, bpost peut en effet demander la neutralisation de ceux-ci. L'IBPT a évalué les demandes de neutralisation sur la base, d'une part, de la notion de « force majeure » telle que définie par le Conseil de l'IBPT¹² et, d'autre part, sur la base du protocole relatif à la mesure de la qualité des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires, des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires, des envois recommandés égrenés domestiques et des colis postaux égrenés domestiques entre l'IBPT et bpost. Lorsque l'IBPT estime qu'un événement satisfait tant à la définition de la force majeure qu'au prescrit du protocole, il en approuve la neutralisation.
19. Un relevé des demandes de neutralisation de bpost et leur évaluation par l'IBPT figurent en annexe : (i) une grève des transports en commun et une manifestation publique les 10 mars 2023, 22 mai 2023, 28 juin 2023 et 5 octobre 2023. En 2023, ces quatre événements ont été considérés par l'IBPT comme des cas de force majeure.
20. Les résultats du contrôle des délais d'acheminement des envois suivants sont examinés dans le cadre de la présente décision :
 - les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires ;
 - les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires ;
 - les envois recommandés égrenés domestiques ;
 - les colis postaux égrenés domestiques ;
 - les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants prioritaires.
21. Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) envoi de correspondance égrené prioritaire (J+1) et (ii) envoi de correspondance égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts de marché relatives sont en 2023 de 12,3 % pour les envois de correspondance égrenés prioritaires (J+1) et de 87,7 % pour les envois de correspondance égrenés non prioritaires (J+3).

¹⁰ Voir les notes de bas de page 5 et 6.

¹¹ Voir les notes de bas de page 5 à 8.

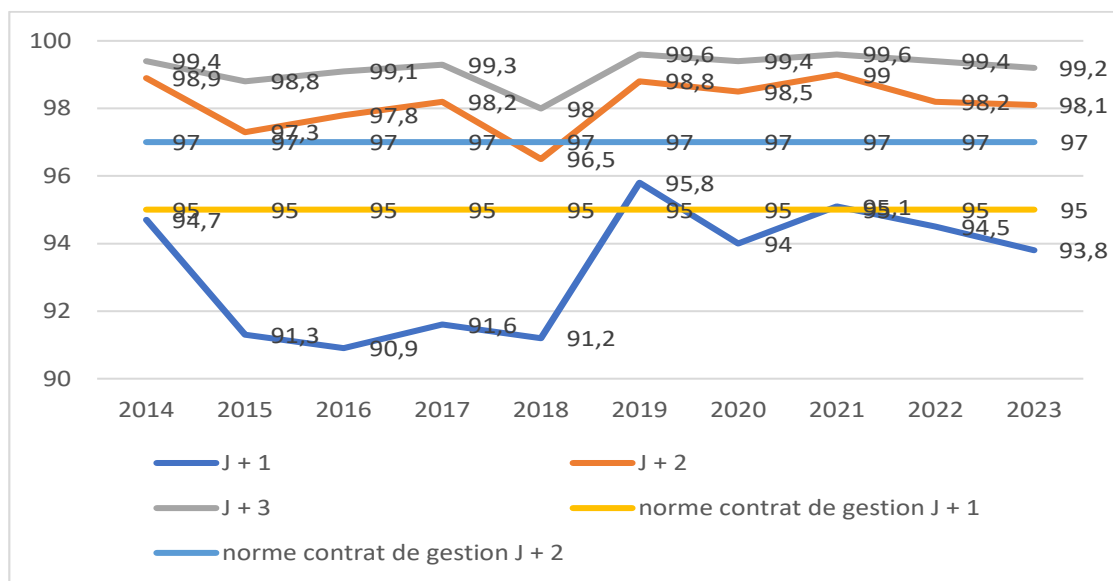
¹² Décision du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2012 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2010 du courrier égrené intérieur prioritaire, du courrier égrené intérieur non prioritaire, des envois postaux égrenés recommandés intérieurs, des colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire :

« Un événement est qualifié de force majeure lorsque cet événement possède au moins les caractéristiques suivantes : n'est pas provoqué par l'opérateur qui est impliqué dans la distribution ou ses sous-traitants, est non prévisible et ne peut être évité. Il s'agira en outre d'un événement très exceptionnel, qui aura un impact sur plusieurs jours ». En application de cette définition, les mouvements de grève menés par le personnel de bpost ne constituent pas un événement de force majeure.

4.1. Les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires

22. Le graphique 1 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2014.

Graphique 1 : délais d'acheminement des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires de 2014 à 2023



23. Il ressort des résultats de l'étude BELEX¹³ illustrés par le graphique 1 que 93,8 %¹⁴ des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires sont arrivés à destination en 2023 dans un délai de (J+1) et que 98,1 % de ces envois de correspondance sont arrivés à destination dans un délai de (J+2). Le résultat de 93,8 % est meilleur que la norme minimale de 93 % prévue aux articles 48 et 49 de l'arrêté royal du 14 mars 2022. Il s'agit du sixième meilleur résultat de ces dix dernières années pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires (J+1).

24. L'objectif de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, à savoir atteindre 95 % de distribution dans un délai de (J+1), n'a pas été atteint. L'objectif de l'article 49, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 qui prévoit qu'une mesure correctrice peut être imposée si au moins 93 % des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires n'ont pas été distribués dans un délai de (J+1) a donc été atteint par bpost.

25. [CONFIDENTIEL]

Graphique 2 : relevés mensuels des pourcentages d'envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires distribués en (J+1) en 2023

[CONFIDENTIEL]

¹³ Rapport Spectos concernant l'année 2023 reçu par l'IBPT via bpost. BELEX est le système de mesure externe de bpost qui est géré par Spectos pour le compte de bpost, et qui est basé sur le respect de toutes les exigences figurant dans les normes CEN EN 13850 et EN 14508 pour les envois de correspondance égrenés prioritaires et non prioritaires respectivement.

¹⁴ Dans le cadre de la présente décision, les pourcentages et points de pourcentage sont arrondis à un chiffre après la virgule.

26. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent les objectifs suivants pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires :

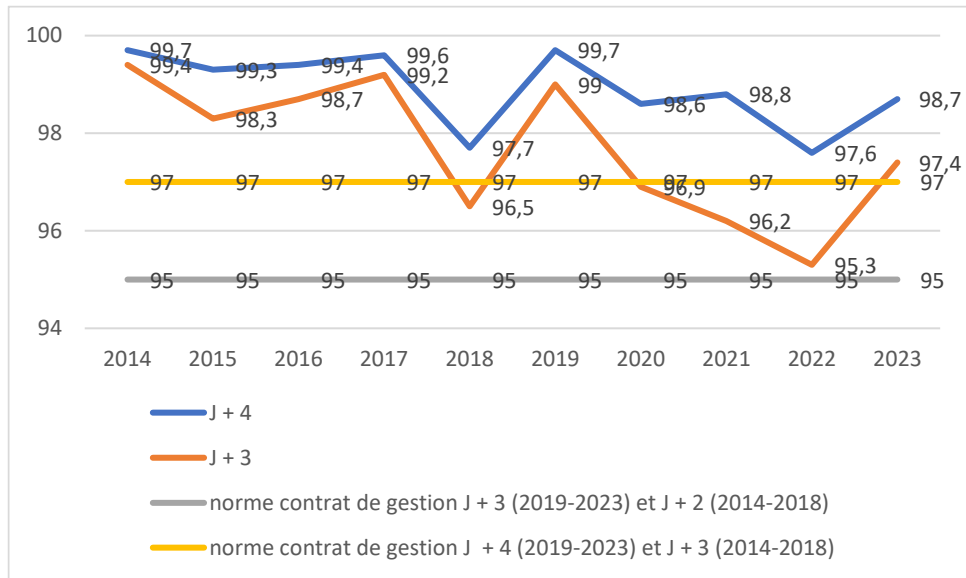
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).

L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 95 % pour la distribution dans un délai de (J+1) n'a pas été atteint vu le résultat de 93,8 % pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires (J+1) en 2023. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 97 % pour la distribution dans un délai de (J+2) a été atteint vu le résultat de 98,1 % en 2023.

4.2. Les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires

27. Le graphique 3 présente les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2014. À l'aide du graphique, on peut constater que 97,4 % des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires sont arrivés à destination dans un délai de (J+3) et 98,7 % dans un délai de (J+4). Les objectifs de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 de minimum 95 % de distribution dans un délai de (J+3) et de minimum 97 % de distribution dans un délai de (J+4) ont été atteints. Il ressort du graphique que le résultat de bpost en 2023 pour les envois de correspondance non prioritaires (J+3) est le sixième meilleur résultat sur ces dix dernières années. L'exigence minimale a été atteinte pendant onze mois en 2023. Les résultats ont été meilleurs en 2023, selon bpost, grâce à de meilleurs résultats au second semestre en raison d'un absentéisme moindre et de moins de problèmes de recrutement. Le modèle de calendrier glissant a permis d'améliorer la gestion des stocks de produits (J+3) et de réduire les problèmes liés au traitement en temps voulu de produits manuels (J+3). L'on renvoie également aux points 21 et 47.

Graphique 3 : délais d'acheminement des envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires de 2014 à 2023 (J+3)



Graphique 4 : relevés mensuels des pourcentages d'envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires distribués en (J+3) (2023)

[CONFIDENTIEL]

28. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent les objectifs suivants pour les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires :

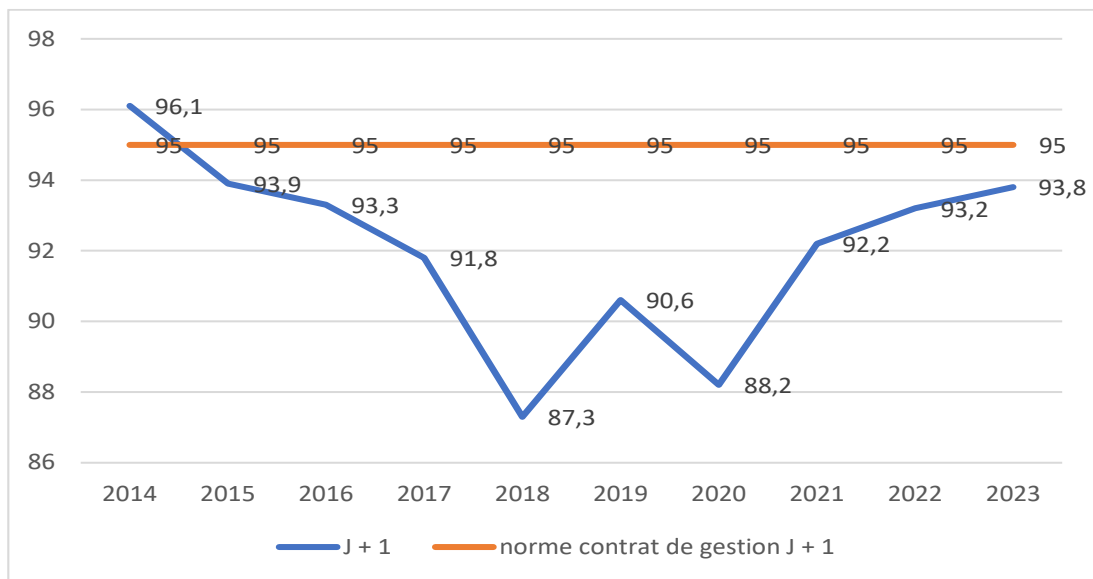
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+3) en 2023 ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+4) en 2023.

L'IBPT constate que ces objectifs ont été atteints étant donné que le résultat s'élevait à 97,4 % (J+3) et 98,7 % (J+4) en 2023 pour les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires.

4.3. Les envois recommandés égrenés domestiques

29. Contrairement à ce qui est prescrit pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires et non prioritaires, le respect des délais d'acheminement des envois recommandés est contrôlé par bpost, conformément au protocole¹⁵. Le contrôle est réalisé au moyen d'un système de mesure interne qui utilise les données du système de code-barres. Ce système de mesure interne de bpost porte le nom de PARI¹⁶ (Parcels & Registered Items).
30. Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant¹⁷ de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 310 envois recommandés. Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis. Les résultats individuels de ces tests sont comparés aux résultats des mesures réalisées par bpost.
31. Le graphique 5 présente les résultats des contrôles depuis 2014. Ce graphique permet de constater qu'en 2023, 93,8 % des envois recommandés égrenés domestiques ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du troisième meilleur résultat de ces dix dernières années. Le résultat de 2023 est le meilleur de ces huit dernières années.

Graphique 5 : pourcentages d'envois recommandés égrenés domestiques acheminés dans un délai de (J+1) de 2014 à 2023



¹⁵ Voir la note de bas de page 7.

¹⁶ Le système de mesure PARI est le système de mesure interne de bpost qui repose sur le respect de toutes les exigences de la norme CEN TR 15472 des colis égrenés domestiques et des envois de correspondance recommandés égrenés domestiques qui ont trait aux clients avec remise au guichet d'un point de service postal ou point d'accès au réseau (distributeurs automatiques de colis).

¹⁷ bpost a confié cette mission au bureau d'études Spectos.

32. En comparant les résultats du système de mesure interne PARI aux résultats du système de mesure externe PARI bis pour l'année 2023, l'IBPT a constaté que le résultat de PARI était supérieur au résultat de PARI bis (93,8 % et 92,2 % respectivement) pour les envois recommandés égrenés domestiques. Les résultats du système de contrôle externe sont inférieurs à ceux du système de mesure interne de bpost.
33. [CONFIDENTIEL]
- Graphique 6 : relevés mensuels des pourcentages d'envois recommandés égrenés domestiques distribués dans un délai de (J+1) en 2023
[CONFIDENTIEL]
34. L'article 5 du contrat de gestion du PSU et l'article 46, § 1^{er}, 3^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 définissent les objectifs suivants pour les envois recommandés égrenés domestiques :
- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
 - au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).
35. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 3^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 n'a pas été atteint pour (J+1) (à savoir 93,8 %) mais a bien été atteint pour (J+2) (à savoir : 98,5 %). Cependant, conformément au contrat de gestion du PSU et à l'arrêté royal du 14 mars 2022, aucune sanction n'est applicable.

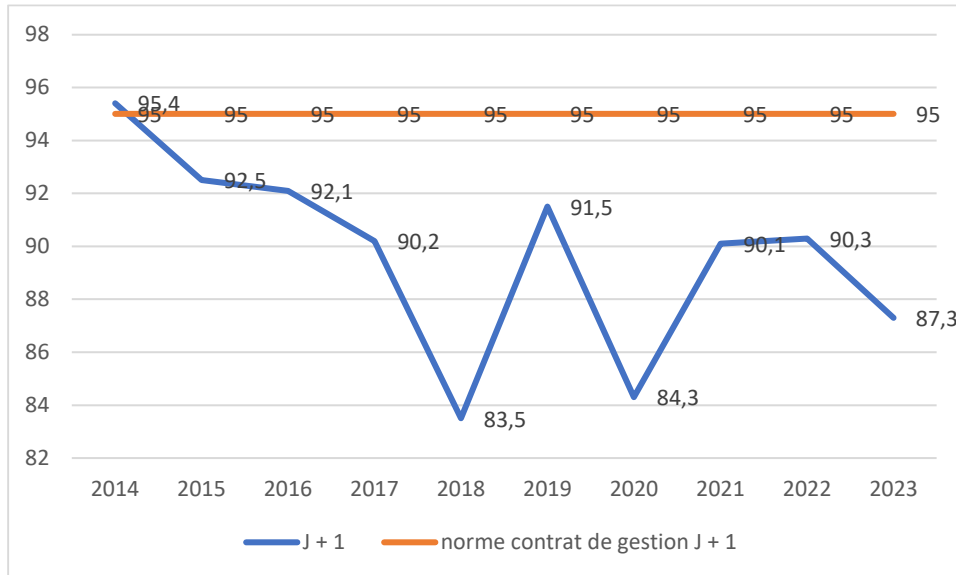
4.4. Les colis postaux égrenés domestiques

36. Les délais d'acheminement des colis égrenés domestiques sont mesurés par bpost selon la méthode établie dans le protocole conclu entre bpost et l'IBPT¹⁸.
37. La méthode de mesure utilise les données du système de code-barres de bpost, lequel s'appuie sur les données internes disponibles dans le cadre du système de suivi « Track&Trace » pour les colis postaux¹⁹.
38. Le graphique 7 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2014. Il ressort du graphique 7 qu'en 2023, seulement 87,3 % des colis postaux égrenés domestiques prioritaires ont été distribués dans un délai de (J+1). Il s'agit du troisième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

¹⁸ Voir la note de bas de page 7.

¹⁹ Ce système de mesure interne de bpost s'appelle PARI (Parcels & Registered Items).

Graphique 7 : pourcentages de colis postaux égrenés domestiques prioritaires distribués dans un délai de (J+1) de 2014 à 2023



39. [CONFIDENTIEL]

Graphique 8 : pourcentages de colis postaux égrenés domestiques prioritaires arrivés à destination dans un délai de (J+1) - Résultats mensuels 2023
[CONFIDENTIEL]

40. Conformément au protocole²⁰, bpost charge un bureau d'études indépendant de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 400 colis postaux. Les résultats individuels de ces tests sont comparés à ceux du système de mesure interne de bpost²¹. La vérification externe a été confiée par bpost au bureau d'études Spectos.
41. Selon le système de contrôle externe, 86,7 % des envois tests concernant les colis postaux égrenés domestiques ont été distribués à temps, tandis que, selon le système de mesure interne de bpost, ce pourcentage était de 87,3 %. Les résultats du système de contrôle externe sont donc inférieurs à ceux du système de mesure interne de bpost. Cependant, conformément au contrat de gestion du PSU, aucune sanction n'est applicable.

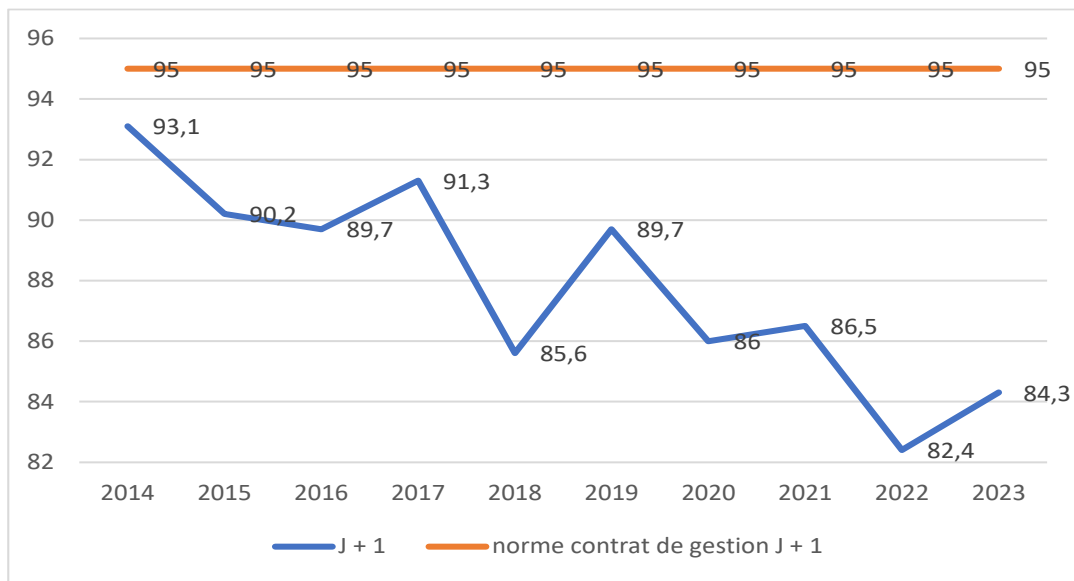
²⁰ Voir la note de bas de page 7.

²¹ Le système de mesure externe, qui contrôle le système de mesure interne de bpost, porte le nom de PARI bis.

4.5. Les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants

42. Le graphique 9 illustre les résultats des contrôles de l'IBPT depuis 2014. La qualité des délais d'acheminement des envois de correspondance égrenés transfrontières entrants était de 84,3 % en (J+1) en 2023. Il s'agit du deuxième plus mauvais résultat de ces dix dernières années.

Graphique 9 : pourcentages d'envois de correspondance égrenés transfrontières entrants distribués dans un délai de (J+1) de 2014 à 2023

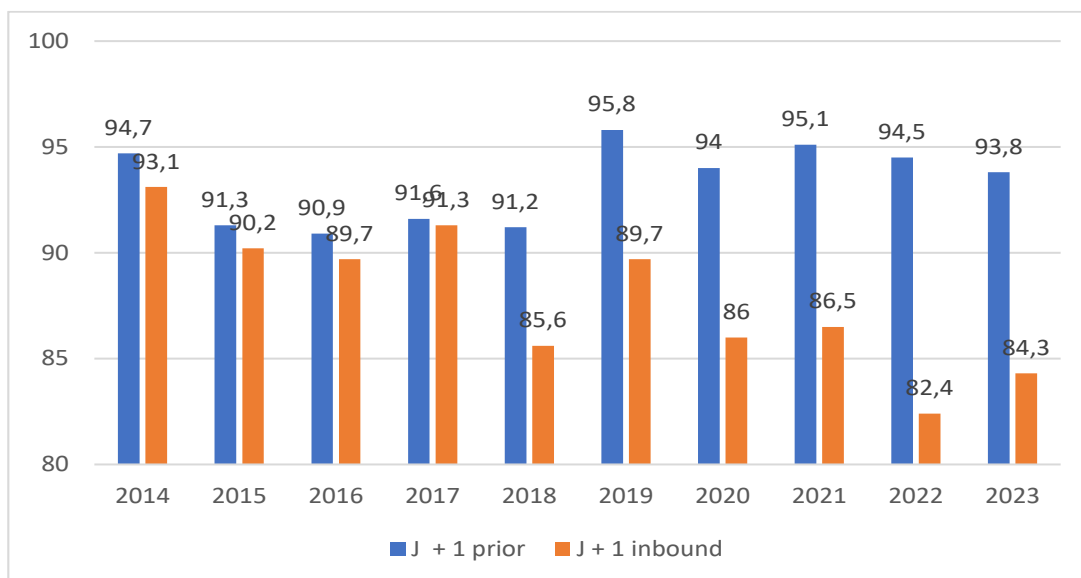


43. [CONFIDENTIEL]

Graphique 10 : relevés mensuels des pourcentages d'envois de correspondance égrenés transfrontières entrants acheminés en (J+1) – Année 2023
[CONFIDENTIEL]

44. Le graphique 11 compare les pourcentages d'envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires arrivés à destination dans un délai de (J+1) avec les pourcentages d'envois de correspondance égrenés entrants distribués dans un délai de (J+1). En 2023, la différence entre les deux services s'élevait à 9,5 points de pourcentage.

Graphique 11 : comparaison entre les pourcentages d'envois de correspondance égrenés entrants arrivés à destination dans un délai de (J+1) et les pourcentages d'envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires distribués dans un délai de (J+1) – Résultats de 2014 à 2023



45. L'article 5 du contrat de gestion du PSU fixe les objectifs suivants pour les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants prioritaires :

- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+1) ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+2).

L'article 46, § 1^{er}, 5^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 fixe les objectifs suivants pour les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants :

- au moins 95 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+3) ;
- au moins 97 % des envois doivent être distribués dans un délai de (J+4).

46. L'IBPT constate que ces objectifs concernant les envois de correspondance égrenés transfrontières entrants en vertu de l'article 5 du contrat de gestion du PSU n'ont pas été atteints vu le résultat de 84,3 % pour (J+1) en 2023. Cependant, conformément au contrat de gestion du PSU et à l'arrêté royal du 14 mars 2022, aucune sanction n'est applicable. Les objectifs de 95 % de distribution dans un délai de (J+3) et de 97 % de distribution dans un délai de (J+4) prévus par l'article 46, § 1^{er}, 5^o de l'arrêté royal du 14 mars 2022 ont été atteints, vu le résultat de 98,4 % pour (J+3) en 2023.

5 Constatations de l'IBPT

47. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 95 % pour la distribution dans un délai de (J+1) des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires n'a pas été atteint. L'IBPT constate que l'objectif de l'article 5 du contrat de gestion du PSU et de l'article 46, § 1^{er}, 1^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 d'au moins 97 % pour la distribution dans un délai de (J+2) des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires a été atteint.

La qualité des délais d'acheminement pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires (J+1) en 2023 s'élève à 93,8 %. Il s'agit du sixième meilleur résultat de ces dix dernières années.

La qualité des délais d'acheminement pour les envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires (J+3) en 2023 s'élève à 97,4 %. Il s'agit du sixième meilleur résultat de ces dix dernières années.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, un nouveau modèle de distribution a été introduit par bpost : (i) envoi de correspondance égrené prioritaire (J+1) et (ii) envoi de correspondance égrené non prioritaire (J+3). Selon bpost, les parts relatives pour les envois de correspondance égrenés prioritaires (J+1) et les envois de correspondance égrenés non prioritaires (J+3) s'élevaient respectivement à 12,3 % et 87,7 % en 2023. La norme minimale pour les envois de correspondance égrenés non prioritaires était de (J+2) jusqu'à 2018 inclus. Depuis le 1^{er} janvier 2019, la norme minimale pour les envois de correspondance égrenés non prioritaires est de (J+3).

Le résultat de 93,8 % en 2023 pour les envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires (J+1) peut être partiellement attribuable à la préférence du consommateur pour le service d'envois de correspondance égrenés non prioritaires (J+3), faisant qu'à partir de 2019, les envois de correspondance égrenés prioritaires (J+1) représentent un volume bien moindre qu'avant 2019.

Les résultats de 2023 sont meilleurs que ceux de 2022 pour trois catégories (envois de correspondance égrenés domestiques non prioritaires, envois de correspondance égrenés transfrontières entrants prioritaires et envois recommandés égrenés domestiques) : L'amélioration des résultats en 2023 par rapport à 2022 fluctue entre +0,6 et +2,1 points de pourcentage pour les trois catégories mentionnées.

Les résultats se sont détériorés pour deux catégories en 2023 (envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires et colis postaux égrenés domestiques) : la détérioration en 2023 par rapport à 2022 oscille entre -0,7 et - 3 points de pourcentage pour les deux catégories mentionnées.

bpost a respecté l'obligation, imposée par l'article 48 de l'arrêté royal du 14 mars 2022, d'envoyer au moins 93 % des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires dans un délai de (J+1).

Selon l'article 49, § 1^{er}, une mesure correctrice ne peut être imposée que si la qualité des délais d'acheminement des envois de correspondance domestiques prioritaires est inférieure à 93 %. Aucune mesure correctrice ne peut donc être imposée maintenant étant donné que l'obligation minimale de 93 % a été atteinte. De plus, bpost a respecté l'obligation imposée par l'article 5 du contrat de gestion et l'article 46, § 1^{er}, 4^o, de l'arrêté royal du 14 mars 2022 de distribuer au minimum 95 % des envois de correspondance égrenés non prioritaires dans un délai de (J+3) et 97 % dans un délai de (J+4) en 2023.

[CONFIDENTIEL]

L'IBPT réalise un audit des systèmes de mesure de la qualité de bpost depuis août 2024. Les résultats de cet audit seront normalement disponibles au premier trimestre de 2025.

48. De plus, l'IBPT constate que, pour les envois de correspondance recommandés égrenés domestiques, les colis égrenés domestiques et les colis égrenés transfrontières entrants, bpost a respectivement atteint 93,8 %, 87,3 % et 84,3 % pour (J+1) en 2023. Les résultats ne sont pas conformes à l'exigence de qualité de 95 % de l'article 5 du contrat de gestion.

6 Décision

49. L'IBPT constate que bpost n'a pas atteint la norme de qualité de 95 % pour l'acheminement des envois de correspondance égrenés domestiques prioritaires en 2023. Aucune mesure correctrice ne peut être imposée en vertu de l'article 49, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, étant donné qu'une mesure correctrice ne peut être imposée que si la qualité des délais d'acheminement des envois de correspondance domestiques prioritaires est inférieure à 93 %.

résumé des résultats et des exigences minimales selon le contrat de gestion en 2023	resultat en 2023	exigence minimale selon le contrat de gestion
le courrier égrené intérieur prioritaire (J+1)	93,8%	95%
le courrier égrené intérieur prioritaire (J+2)	98,1%	97%
le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+3)	97,4%	95%
le courrier égrené intérieur non prioritaire (J+4)	98,7%	97%
les envois recommandés égrenés intérieurs (J+1)	93,8%	95%
les colis égrenés en service intérieur (J+1)	87,3%	
le courrier égrené transfrontière entrant prioritaire (J+1)	84,3%	95%

50. Vu les conclusions du chapitre 5 « Constatations de l'IBPT », aucune mesure correctrice n'est imposée.

7 Voies de recours

51. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, 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, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, 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.

52. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par 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 des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen,
Président du Conseil

Annexe 1 : les cas de force majeure

Événement	Date	Région	Produits	Dates standard	Jugement IBPT
grève des transports en commun et manifestation publique	10 mars 2023	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 10 et 13 mars 2023 non prior: 10, 13, 14 et 15 mars 2023	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	22 mai 2023	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 22 et 23 mai 2023 non prior: 22, 23, 24 et 25 mai 2023	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	28 juin 2023	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 28 et 29 juin 2023 non prior: 28, 29, 30 juin et 3 juillet 2023	accord de neutralisation
grève des transports en commun et manifestation publique	5 octobre 2023	Royaume	courrier test prioritaire et non prioritaire, envois recommandés, colis postaux	prior et PARI: 5 et 6 octobre 2023 non prior: 5, 6, 9 et 10 octobre 2023	accord de neutralisation