

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 23 octobre 2024
concernant
le rapportage des systèmes de mesure de bpost pour
l'année 2023 dans le cadre du contrat de gestion pour
les services d'intérêt économique général**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
2.	Base légale.....	4
3.	Analyse des systèmes de mesure de bpost	5
3.1.	Distributeurs de billets.....	5
3.2.	Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture.....	6
3.3.	Accessibilité générale	7
3.4.	Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	9
3.5.	Temps d'attente.....	9
3.6.	Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité des bureaux de poste.....	10
3.7.	Fourniture d'informations	11
3.8.	Paiement à domicile des pensions	11
3.9.	Responsabilité sociale de l'entreprise	12
4.	Conclusion	13

1. Introduction

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect de différentes obligations imposées à bpost¹. Dans cette optique, il a été décidé de publier chaque année depuis 2022 les résultats de certains systèmes de mesure de bpost pour les services d'intérêt économique général (ci-après « SIEG ») pour lesquels bpost reçoit une indemnité dans le cadre du septième contrat de gestion (2022-2026) entre l'État belge et bpost.² Étant donné que le septième contrat de gestion entre l'État belge et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2022-2026 (ci-après « le septième contrat de gestion ») comporte différents thèmes, l'IBPT a réalisé une sélection de sujets sur la base de son étude consommateurs³ et de discussions avec le Service de médiation pour le secteur postal. Dans ce qui suit, les résultats des systèmes de mesure de bpost pour l'année calendrier 2023 seront parcourus pour ces sujets sélectionnés.

¹ Obligation de contrôle qui résulte des articles 14, § 1^{er}, 3^o et 6^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges et 140 et 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. L'article 14, § 1^{er}, 6^o, de la loi statut prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1^{er}bis, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, et informe le ministre compétent de l'exécution du contrat de gestion.

² Arrêté royal du 30 juillet 2022 approuvant le septième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2026, M.B. 5 septembre 2022.

³ Communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2021 concernant les utilisateurs finals de services postaux belges.

2. Base légale

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées aux prestataires de services postaux. L'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi statut ») charge l'IBPT, en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics, de veiller au respect de la législation postale.

En outre, l'article 14, § 1^{er}, 6^o, de la loi statut prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1^{er}bis, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, et informe le ministre compétent de l'exécution du contrat de gestion.

L'objectif et les missions de service public sont décrits aux articles 140 et 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ceux-ci sont définis plus en détail dans le septième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2022-2026 (ci-après « le septième contrat de gestion »)⁴.

À la lumière des compétences attribuées dans la loi statut et la législation postale et au vu de l'importance de bpost sur le marché postal belge⁵, l'IBPT a établi, par le biais de la présente communication, un rapport transparent concernant l'exécution des obligations du septième contrat de gestion par bpost en 2023.

⁴ Arrêté royal du 30 juillet 2022 approuvant le septième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2022-2026, M.B. 5 septembre 2022.

⁵ En tant que prestataire du service universel, bpost se voit assigner des tâches d'une importance cruciale et, en tant qu'opérateur, bpost est chargé d'une série de services postaux publics.

3. Analyse des systèmes de mesure de bpost

3.1. Distributeurs de billets

En vertu de l'article 11 du septième contrat de gestion, bpost doit maintenir au minimum 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste et assurer la présence de cet équipement sur toutes les communes où ce service n'est pas offert actuellement par une autre institution financière. bpost doit également mettre tout en œuvre pour que ces distributeurs de billets soient accessibles sur des plages horaires étendues en dehors des heures d'ouverture des bureaux de poste, sept jours sur sept. Minimum 80 % des distributeurs de billets installés par bpost doivent être accessibles sept jours sur sept, entre 6h00 et 22h00.

Selon les informations fournies par bpost, l'opérateur postal mesure l'obligation susmentionnée à l'aide d'une liste électronique de ses distributeurs de billets comprenant toutes les informations nécessaires telles que le lieu, les heures d'ouverture et l'accessibilité. Fin 2023, il y avait 522 distributeurs de billets, dont 85 % étaient accessibles 7 jours par semaine entre 6h00 et 22h00. Le taux d'accessibilité en 2023 satisfaisait donc au minimum légal de 80 %.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 11	<u>Densité du réseau de détail</u> Au moins 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes sans offre)	Au 31 décembre 2023 : 522 distributeurs de billets
Article 11	<u>Accessibilité des distributeurs de billets</u> 80 % accessibles 7 jours par semaine entre 6h00 et 22h00	Au 31 décembre 2023 : 85 % accessibles

3.2. Détermination du taux d'occupation et des heures d'ouverture

Selon l'article 12 du septième contrat de gestion, bpost doit se baser sur des paramètres objectifs en vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales. À cette fin, bpost utilise différents paramètres objectifs. Les heures d'ouverture des bureaux de poste sont fixées sur la base de deux critères principaux :

- le nombre de contacts, et la répartition de ces contacts sur la journée ;
- le type de prestations effectuées et la durée de celles-ci.

D'autres paramètres jouent également un rôle :

- Si le bureau est installé dans certains bâtiments (par ex. des bâtiments collectifs), les heures d'ouverture sont adaptées à celles du bâtiment en question ;
- Concertation avec le personnel local qui connaît mieux les coutumes et les particularités locales (jour de marché, environnement local, etc.) ;
- Pour les bureaux qui ne sont ouverts que durant des demi-journées, le calendrier doit être adapté avec les équipes travaillant dans plusieurs de ces bureaux.

Selon les informations fournies par bpost, l'opérateur postal s'engage dans le septième contrat de gestion à (i) s'assurer que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau et (ii) employer uniquement du personnel de bpost dans ses bureaux de poste et ses haltes postales. En 2023, bpost a respecté les obligations susmentionnées concernant l'utilisation exclusive du personnel de bpost. Les bureaux de poste employaient exclusivement du personnel de bpost. En ce qui concerne les heures d'ouverture, bpost a respecté ses obligations en matière d'ouverture quelques heures en dehors des heures de bureau. Le tableau ci-dessous présente ces heures d'ouverture étendues.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 12	<p><u>Heures d'ouverture des bureaux de poste</u></p> <p>Les bureaux de poste seront ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau.</p>	<p>Au 31 décembre 2023 :</p> <p>656 bureaux de poste dont</p> <ul style="list-style-type: none"> - 637 ouverts également après 17h00. - 543 ouverts également le samedi.

3.3. Accessibilité générale

Selon l'article 13 du septième contrat de gestion, au minimum 95 % de la population doit avoir accès à un point de service postal⁶ avec un assortiment de base dans les 5 km (par la route) et au minimum 98 % de la population dans les 10 km (par la route). En outre, il doit y avoir, selon l'article 10, au moins un point de service postal par commune, avec un minimum de 650 bureaux de poste et 1 300 points de service postal au total.

Jusqu'au 1^{er} juillet 2021, selon les informations fournies par bpost, le calcul de la couverture (5 km et 10 km) se faisait à l'aide d'un logiciel de géomarketing spécialisé (Micromarketer Experian) qui calculait d'abord le pourcentage de couverture entre chaque point poste et chaque adresse, puis supprimait les doublons. Depuis le 1^{er} juillet 2021, ce calcul est effectué en interne par bpost à l'aide d'un instrument comparable⁷.

Fin 2023, 96,09 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 5 km (par la route) des utilisateurs postaux finaux, tandis que 99,82 % des points de service postal offrant l'assortiment de base étaient accessibles dans les 10 km (par la route). Fin 2023, il y avait en outre 1 320 points de service postal, dont 656 bureaux de poste et 664 points poste. Ainsi, ces exigences du septième contrat de gestion ont été respectées en 2023.

⁶ Les points de service postal peuvent consister en des bureaux de poste (exploités par du personnel du prestataire de services postaux) ou des points poste (où un service postal est fourni au nom et pour le compte d'un prestataire de services postaux et exploité par un tiers).

⁷ Cette obligation est contrôlée par l'IBPT en 2024 lors d'un audit ponctuel. Les résultats seront publiés dans les prochains mois sur le site Internet de l'IBPT.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 10	<u>Densité du réseau en points de service postal pour les services relevant du service postal universel</u> 1 point de service postal par commune (589 communes)	Au moins un point de service postal par commune.
Article 10	<u>Densité du réseau de détail</u> <ul style="list-style-type: none"> - 1 300 points de service postal - 650 bureaux de poste avec au moins 1 bureau de poste par commune (589) - Au moins 350 distributeurs de billets (prioritairement pour les communes sans offre) 	Au 31 décembre 2023 : <ul style="list-style-type: none"> - 1 320 points de service postal : - 656 bureaux de poste - 664 points poste - 522 distributeurs de billets
Article 13	<u>Accessibilité par la route</u> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins 95 % de la population a accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 5 km (par la route). - Au moins 98 % de la population a accès à un point de service postal offrant l'assortiment de base dans les 10 km (par la route). 	Au 31 décembre 2023 : 96,09 % de la population a accès dans les 5 km (par la route) 99,82% de la population a accès dans les 10 km (par la route)

3.4. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Selon l'article 14 du septième contrat de gestion, bpost doit établir une nouvelle approche de l'accessibilité des bureaux de poste pour les bureaux faisant l'objet de travaux importants. À cette fin, bpost utilise une liste de contrôle électronique qui comprend un grand nombre de paramètres destinés à garantir l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Il s'agit notamment des possibilités de stationnement pour les personnes à mobilité réduite, des accès (escaliers, marches, rampes, etc.) et des portes. Ces paramètres objectifs sont confrontés par bpost aux normes officielles des Régions. En outre, bpost a fixé, après concertation avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, les normes d'accessibilité qui seront appliquées lors de travaux importants dans les bureaux de poste.

Selon les informations fournies par bpost, avec un résultat de 92,07 % fin 2023, le taux d'accessibilité se dirigeait vers le seuil de 93 % qui doit être respecté d'ici fin 2026.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 14	<u>Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite</u> D'ici fin 2026, accessibilité des bureaux de poste d'au moins 93 %.	Au 31 décembre 2023 : 92,07 % d'accessibilité

3.5. Temps d'attente

Selon l'article 19 du septième contrat de gestion, le temps d'attente aux guichets doit être le plus court possible. Au moins 80 % des clients doivent être aidés dans les 5 minutes.

Selon les informations fournies par bpost, les points de service postal sont visités en moyenne entre 2 et 8 fois par an par un client mystère en fonction de leur taille. Sur la base d'un chronomètre sur leur smartphone, les clients mystères mesurent le temps d'attente. En 2023, le temps d'attente était conforme aux exigences, avec 89,7 % des clients ayant attendu au maximum 5 minutes aux guichets.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 19	<u>Qualité dans les bureaux de poste</u> Temps d'attente inférieur à 5 minutes pour 80 % à 90 % de la clientèle	En 2023 : Temps d'attente sous les 5 minutes pour 89,7 % de la clientèle

3.6. Compétences de communication, professionnalisme et fiabilité des bureaux de poste

Encore selon l'article 19 du septième contrat de gestion, bpost est tenue d'effectuer des mesures objectives des compétences de communication, du professionnalisme (connaissance des produits et des procédures) et de la fiabilité (exécution correcte des procédures) de son personnel. Au moins 80 % des interactions doivent se dérouler selon le principe GOOLDA⁸/BRASMA⁹. En 2023, le principe GOOLDA/BRASMA a été appliqué dans 91 % des interactions.

Selon les informations fournies par bpost, différents scénarios de « mystery shopping » sont utilisés afin de vérifier la communication et la connaissance des procédures des guichetiers ainsi que leur exécution correcte. Ainsi, l'envoi d'un colis, l'envoi d'un envoi recommandé et la vente de timbres postaux sont appliqués comme scénarios. Dans chaque scénario, les paramètres GOOLDA/BRASMA, d'une part, et les Quality Control Points (contrôle de documents, proposition du ticket de caisse...), d'autre part, sont pris en compte. Les scénarios comprennent au total un tiers de toutes les transactions aux guichets.

Référence	Obligation	Résultat 2023 (info bpost)
Article 18	<u>Qualité dans les bureaux de poste</u> Critères GOOLDA/BRASMA appliqués dans 80 % à 90 % des interactions avec la clientèle	En 2023 : Critères Goolda/Brasma appliqués dans 91 % des interactions

⁸ Groeten-Oogcontact-Oplossing aanbieden-Lach-Danken-Afscheid nemen

⁹ Bonjour-Regard-Attention-Sourire-Merci-Au revoir

3.7. Fourniture d'informations

Selon l'article 14 du septième contrat de gestion, bpost est tenue fournir des informations concernant ses missions de service public. bpost applique une approche multicanal permettant aux clients de retrouver les informations actualisées. Tout au long de l'année, les clients de bpost peuvent accéder à ces informations par le biais de différents canaux :

- Le site Internet de bpost, contenant toutes les informations concernant les produits et services, les tarifs, les conditions générales, ainsi que des FAQ dans lesquelles les clients peuvent trouver des réponses à leurs questions les plus importantes. Si nécessaire, l'on peut également trouver sur le site Internet les coordonnées du service clientèle et du Service de médiation pour les services postaux.
- Des brochures et des affiches dans les bureaux de poste : bpost met à disposition de ses clients des brochures et des affiches présentant des informations sur les principaux services, les tarifs et les conditions générales. Si le client ne retrouve pas les informations dans les brochures fournies, il peut les obtenir sur demande auprès du personnel aux guichets.
- Dans les bureaux de poste eux-mêmes, l'on trouve également les tarifs des principaux produits pour les petits utilisateurs. Si nécessaire, des informations complémentaires peuvent être obtenues auprès du vendeur, qui est formé pour répondre aux questions sur les produits et les services.

Outre ces canaux « classiques », bpost publie régulièrement des informations sur les réseaux sociaux ou via un communiqué de presse lors d'éventuels changements significatifs des services ou des produits (par ex. une communication concernant la fermeture de bureaux de poste ou de nouveaux tarifs).

3.8. Paiement à domicile des pensions

Les articles 29 et 33 du septième contrat de gestion prévoient qu'il peut y avoir maximum 50 plaintes par 10 000 paiements à domicile des pensions. Selon les informations fournies par bpost, le nombre de plaintes en 2023 est largement inférieur à ce seuil, avec un score de 2,5 par 10 000 paiements à domicile des pensions.

3.9. Responsabilité sociale de l'entreprise

Conformément à l'article 40 du septième contrat de gestion, bpost doit définir et mettre en œuvre une charte visant à :

- améliorer son efficacité énergétique et à limiter ses émissions de CO₂ ;
- mieux soutenir son personnel en cas de réorientation professionnelle ;
- renforcer la diversité et l'intégration sur le lieu de travail.

Bpost a publié sa charte¹⁰. Celle-ci comporte trois volets : durabilité économique, durabilité sociale et durabilité environnementale. bpost et l'État s'engagent à développer davantage cette charte de durabilité en fonction des différentes évolutions auxquelles sont confrontés l'entreprise, ses secteurs et l'État. Cette révision aura lieu de manière formelle au minimum tous les 5 ans.

¹⁰ https://bpostgroup.com/sites/default/files/2022-09/2022_CSR%20Charter_FR.pdf

4. Conclusion

Bpost fournit chaque année à l'IBPT les résultats concernant les systèmes de mesure des obligations du septième contrat de gestion. L'IBPT prend acte des résultats de bpost pour l'année 2023. Sur la base des informations fournies par bpost, l'IBPT conclut que bpost a satisfait à la sélection d'exigences du septième contrat de gestion.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil