



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

**I B P T**

---

**RAPPORT DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 20 NOVEMBRE 2018  
RELATIF AU CONTRÔLE DU RESPECT DES  
OBLIGATIONS DE LICENCE DE TBC-POST CINQ ANS  
APRÈS L'OBTENTION DE SA LICENCE LE 21 MAI  
2013**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>BASE JURIDIQUE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJET DU CONTRÔLE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>RÉSULTATS DU CONTRÔLE</b> .....	<b>5</b>
4.1	GARANTIE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES .....	5
4.2	INFORMATIONS PRÉCISES ET ACTUALISÉES A L'ATTENTION DE L'INSTITUT, DES UTILISATEURS ET DES AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX SUR LES PRIX ET NORMES DE QUALITÉ ET SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES D'ENVOIS DE CORRESPONDANCE RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL .....	6
4.3	FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL .....	6
4.4	DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL .....	6
4.5	RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES.....	6
4.6	RESPECT DE L'INTERDICTION DE TRANSPORTER ET DE DISTRIBUER EN CONNAISSANCE DE CAUSE DES ENVOIS QUI PORTERAIENT EXTÉRIEUREMENT DES INSCRIPTIONS MANIFESTEMENT CONTRAIRES AUX BONNES MOEURS OU À L'ORDRE PUBLIC.....	6
4.7	MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS/INFORMATIONS DES UTILISATEURS QUANT À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB.....	7
4.8	INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES TANT AUPRÈS DE L'ENTREPRISE QUE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL	7
4.9	COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL.....	7
4.10	ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES .....	7
4.11	IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR.....	8
<b>5</b>	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>8</b>

## 1 BASE JURIDIQUE

1. Le 21 mai 2013, l'IBPT attribuait à la société Mosaïc SPRL (ci-après, « TBC-Post ») une licence sur la base de l'article 148<sup>sexies</sup> de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après, « la loi du 21 mars 1991 ») lui permettant d'exploiter des services d'envois de correspondance (en ce compris enregistrés) relevant du service postal universel.
2. La loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après, « la loi postale ») a abrogé l'article 148<sup>sexies</sup> de la loi du 21 mars 1991 et modifié le régime des licences<sup>1</sup>. Les obligations auxquelles les titulaires de licence doivent désormais satisfaire sont énoncées à l'article 6 de la loi postale. Par ailleurs, les titulaires de licence sont également tenus au respect des obligations imposées à tous les prestataires de services postaux par l'article 3 de la loi postale.
3. L'article 14 §1<sup>er</sup>, 3° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après, « la loi du 17 janvier 2003 ») confie à l'IBPT la mission de veiller au respect notamment de la loi postale et de ses arrêtés d'exécution.
4. L'article 14 §2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 dispose que « *Dans le cadre de ses compétences, l'Institut: [...] 2° peut exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile. L'Institut fixe le délai de communication des informations demandées.* ».
5. En vertu de l'article 26, a) de la loi postale, l'IBPT peut demander aux prestataires de services postaux, de manière motivée et proportionnelle, toutes les informations nécessaires afin de s'assurer du respect de la loi postale et de ses arrêtés d'exécution.

## 2 OBJET DU CONTRÔLE

6. Selon les termes de la licence qui lui a été octroyée et en application de la loi postale, TBC-Post est tenue de :
  1. respecter les obligations légales figurant à l'article 6 de la loi postale, c'est-à-dire :

---

<sup>1</sup> Les titulaires de licence ne sont, depuis l'entrée en vigueur de la loi postale le 10/02/2018, plus tenus aux obligations (i) de couverture géographique de distribution (ii) d'uniformité tarifaire sur l'ensemble du territoire soumis à l'obligation de couverture géographique (iii) de distribuer deux fois par semaine après deux ans d'activité.

- assurer la régularité et la fiabilité de la prestation des services. En cas d'interruption ou d'arrêt des prestations de services, informer immédiatement l'IBPT et le plus rapidement possible les utilisateurs. Par fiabilité, il y a lieu d'entendre que le prestataire de services met en œuvre des moyens suffisants et notamment une infrastructure minimale, suffisamment de personnel et un processus opérationnel adéquat, pour respecter les obligations de sa licence;
  - fournir régulièrement à l'IBPT, aux utilisateurs et aux prestataires de services postaux des informations suffisamment précises et actualisées sur les prix et normes de qualité et sur les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel.
2. respecter la décision du Conseil de l'IBPT du 21 mai 2013 concernant l'octroi d'une licence individuelle n° PO-2013-001F à la société TBC-Post, à savoir suite aux modifications apportées au régime des licences par la loi postale:
- fournir, au moins deux fois par an durant les deux premières années et une fois par an ultérieurement des informations actualisées (les grilles tarifaires, la description des services d'envois de correspondance relevant du service universel, les délais d'acheminement de ces services, les autres caractéristiques et qualité de ces services) permettant à l'IBPT de vérifier le respect par TBC-Post de l'ensemble de ses obligations de licence ;
  - fournir la preuve d'un protocole, conclu avec le service de médiation pour le secteur postal (ci-après, « le service de médiation »), dans un délai de trois mois à dater de l'entrée en vigueur de la licence, fixant les modalités du traitement des plaintes des utilisateurs concernant la perte, le vol ou la détérioration d'un envoi ainsi que le non-respect des normes de qualité;
  - fournir dans le même délai, les coordonnées de la personne compétente pour représenter TBC-Post auprès du service de médiation ;
3. respecter les obligations légales reprises à l'article 3 de la loi postale, à savoir :
- respecter les exigences essentielles ;
  - respecter l'interdiction de transporter et de distribuer en connaissance de cause des envois qui porteraient extérieurement des inscriptions manifestement contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
  - mettre en place au niveau interne une procédure transparente, simple et peu onéreuse pour le traitement équitable et rapide des réclamations des utilisateurs concernant la perte, le vol, la détérioration ou le non-respect des normes de qualité, y compris une procédure d'établissement de leurs responsabilités dans les cas où plusieurs opérateurs sont concernés ;
  - informer les utilisateurs des services postaux sur leur site internet et sur tous leurs contrats commerciaux de la procédure en vue de l'introduction et du traitement des plaintes adressées à leurs services ainsi que de la possibilité du recours auprès du service de médiation;
  - informer tous les membres du personnel et en particulier ceux des services commerciaux, relations clients et services d'information, des voies de recours des utilisateurs auprès du prestataire lui-même et auprès du service de médiation ;
  - fournir, à la demande de l'utilisateur, les coordonnées du service de médiation;
  - désigner une personne dûment habilitée à représenter le prestataire de services postaux dans ses relations avec le service de médiation ;

- rendre identifiables par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés et veiller à ce que à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de services postaux ayant assuré le traitement initial de l'envoi ;
- respecter les règles concernant :
  - a) le traitement et la distribution des envois recommandés et des envois à valeur déclarée;
  - b) le traitement des envois non distribuables et des envois tombés en rebut; et
  - c) les envois interdits au transport postal pour des motifs d'ordre, de sécurité et de santé publics, ou encore les règles en matière de transport de matières dangereuses.

### **3 CHRONOLOGIE DU CONTRÔLE**

7. Le 4 juillet 2018, l'IBPT a envoyé un courrier à TBC-Post lui demandant des informations relatives à la vérification du respect de la licence octroyée après cinq ans d'activité.
8. TBC-Post a répondu à ce courrier le 27 juillet 2018. Les informations transmises par TBC-Post ont ensuite été analysées.
9. Au cours d'une réunion qui s'est tenue à l'IBPT le 23 août 2018, l'IBPT a demandé à TBC-Post de procéder à quelques adaptations mineures du texte de ses conditions générales ainsi que de la note destinée au personnel de TBC-Post et relative aux envois non distribuables<sup>2</sup>.
10. Via un e-mail daté du 8 novembre 2018, TBC-Post a transmis à l'IBPT une version adaptée de ses conditions générales et via un e-mail du 12 novembre 2018 une version adaptée de la note au personnel relative aux envois non distribuables.

### **4 RÉSULTATS DU CONTRÔLE**

#### **4.1 GARANTIE DE LA RÉGULARITÉ ET DE LA FIABILITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES**

11. L'IBPT estime que la description par TBC-Post des services qu'elle fournit est suffisante pour avoir la garantie du respect des obligations en matière de régularité et de fiabilité.
12. TBC-Post a transmis des informations concernant ses infrastructures et son personnel. TBC-Post dispose d'un dépôt principal à Zaventem ainsi que de dépôts régionaux à Anvers, Gand, Courtrai, Wavre, Mons, Charleroi et Liège. TBC-Post emploie actuellement

---

<sup>2</sup> En effet, l'IBPT avait constaté une discordance entre les versions française et néerlandaise du texte des conditions générales relatif aux délais d'acheminement des envois. Par ailleurs, l'IBPT a demandé à TBC-Post qu'il apparaisse clairement dans le texte de ses conditions générales que les plaintes orales ne sont pas valablement reçues par TBC-Post. L'IBPT a également demandé à TBC-Post d'indiquer dans la note destinée à son personnel le délai de garde des envois recommandés non distribuables.

106 facteurs chargés d'assurer les prestations de levée, de tri, de transport et de distribution des envois postaux.

#### **4.2 INFORMATIONS PRÉCISES ET ACTUALISÉES A L'ATTENTION DE L'INSTITUT, DES UTILISATEURS ET DES AUTRES PRESTATAIRES DE SERVICES POSTAUX SUR LES PRIX ET NORMES DE QUALITÉ ET SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES D'ENVOI DE CORRESPONDANCE RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL**

13. TBC-Post a fourni à l'IBPT les listes tarifaires 2018. Ces tarifs peuvent être consultés sur le site web de TBC-Post. Les normes de qualité des services fournis par TBC-Post ainsi que les caractéristiques des services d'envois de correspondance relevant du service universel sont fixées dans les conditions générales de vente de TBC-Post lesquelles peuvent être consultées sur le site de l'entreprise.

#### **4.3 FOURNITURE D'UN PROTOCOLE CONCLU AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL**

14. En 2014, TBC-Post a fourni une copie du protocole conclu avec le service de médiation.

#### **4.4 DÉSIGNATION D'UN REPRÉSENTANT DE TBC-POST AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL**

15. La personne de contact compétente pour représenter TBC-Post auprès du service de médiation avait déjà été désignée en 2014 et ses coordonnées n'ont pas changé.

#### **4.5 RESPECT DES EXIGENCES ESSENTIELLES**

16. Les informations dont l'IBPT dispose lui permettent d'estimer que TBC-Post veille au respect des exigences essentielles.

#### **4.6 RESPECT DE L'INTERDICTION DE TRANSPORTER ET DE DISTRIBUER EN CONNAISSANCE DE CAUSE DES ENVOIS QUI PORTERAIENT EXTÉRIEUREMENT DES INSCRIPTIONS MANIFESTEMENT CONTRAIRES AUX BONNES MOEURS OU À L'ORDRE PUBLIC**

17. Les conditions générales de vente de TBC-Post précisent que les envois portant extérieurement des inscriptions portant manifestement atteinte aux bonnes mœurs ou à l'ordre public sont interdits au transport postal. Par ailleurs, un document joint en annexe au règlement de travail de TBC-Post insiste auprès de son personnel sur le respect de cette interdiction.

#### **4.7 MISE EN PLACE AU NIVEAU INTERNE D'UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE, SIMPLE ET PEU ONÉREUSE POUR LE TRAITEMENT ÉQUITABLE ET RAPIDE DES RÉCLAMATIONS DES UTILISATEURS/INFORMATIONS DES UTILISATEURS QUANT À LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DANS LES DOCUMENTS COMMERCIAUX ET SUR LE SITE WEB**

18. Les conditions générales de vente de TBC-Post détaillent la procédure d'introduction et de traitement des plaintes des utilisateurs en cas de retard dans la distribution, de détérioration, de perte ou de vol d'un envoi. Les conditions générales mentionnent la possibilité de recours auprès du service de médiation.
19. Par ailleurs, une page du site internet de TBC-Post est consacrée aux plaintes. Cette page décrit brièvement la procédure d'introduction des plaintes tant auprès de l'entreprise que du service de médiation.
20. Les conditions générales de TBC-Post qui décrivent abondamment la procédure d'introduction et de traitement des plaintes sont publiées sur le site internet de l'entreprise.

#### **4.8 INFORMATION DU PERSONNEL CONCERNANT LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES TANT AUPRÈS DE L'ENTREPRISE QUE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL**

21. La procédure d'introduction et de traitement des plaintes (tant au niveau de TBC-Post qu'au niveau du service de médiation) est précisément détaillée dans un document figurant en annexe au règlement de travail de TBC-Post.

#### **4.9 COMMUNICATION SUR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL**

22. Les coordonnées du service de médiation figurent tant dans les conditions générales de TBC-Post que sur le site internet de l'entreprise.

#### **4.10 ASSURANCE D'UN SERVICE DES ENVOIS NON DISTRIBUABLES**

23. TBC-Post a transmis à l'IBPT via un e-mail du 25 septembre 2018 un document intitulé « Envois non livrables ». Ce document à usage interne, remis au personnel lors de son entrée en fonction, indique expressément que le personnel n'est pas autorisé (sous réserve de ce qui est dit ci-après) à ouvrir les envois ne portant pas d'adresse ou portant une adresse incomplète. L'identité des deux personnes habilitées à ouvrir ces envois dans le seul but de tenter de déterminer l'identité de l'expéditeur y est précisée.
24. Dans ce document, TBC-Post indique également les délais de garde des envois non distribuables tels que prévus par la réglementation, à savoir, un mois et demi pour les envois ordinaires et six mois pour les envois enregistrés.

#### **4.11 IDENTIFICATION DU PERSONNEL TBC-POST PAR LE CONSOMMATEUR**

25. Le logo de TBC-Post figure de manière bien visible sur l'équipement de son personnel chargé de l'enlèvement et de la distribution du courrier. Dans un document figurant en annexe du règlement de travail de TBC-Post, il est également précisé que les chauffeurs doivent toujours porter leur uniforme et leur badge personnel de TBC-Post.

### **5 CONCLUSION**

26. L'IBPT conclut de ce qui précède que TBC-Post satisfait aux obligations liées à sa licence.

Axel DESMEDT  
Membre du Conseil

Jack HAMANDE  
Membre du Conseil

Luc VANFLETEREN  
Membre du Conseil

Michel VAN BELLINGHEN  
Président du Conseil