

## **Avis du Comité consultatif pour les services postaux**

Projet de contrat de gestion concernant les obligations de service postal universel

Bruxelles, le 13 novembre 2018

### **1 Introduction**

Le 18 octobre 2018, le Président du Comité consultatif pour les services postaux (ci-après le « Comité ») a reçu de la part de monsieur Alexander De Croo, vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, une demande d'avis sur les dispositions concernant les usagers dans le projet de contrat de gestion relatif aux obligations de service universel postal, comme prévu à l'article 47/1, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après la « loi de 1991 »).

Le 19 octobre 2018, le Conseil des ministres a marqué son accord sur la poursuite des négociations concernant ce projet de contrat de gestion.

Lors de la quatrième réunion plénière du Comité qui s'est tenue le jeudi 25 octobre 2018, le conseiller de monsieur De Croo, Reinhard Laroy a fourni des explications concernant ce projet et a expressément demandé aux membres et experts de communiquer par écrit leur point de vue sur le sujet.

Le présent avis contient un bref aperçu du contrat de gestion, reprenant, d'une part, une énumération des éléments qui restent inchangés et des éléments qui seront adaptés et, d'autre part, les remarques et recommandations formulées à ce sujet par le Comité. Bpost ne soutient pas cet avis du comité. Etant partie contractante au contrat de gestion avec un possibilité de conflit d'intérêt, les remarques formulées par bpost sont jointes en annexe.

### **2 Le projet de contrat de gestion concernant les obligations de service universel postal**

L'article 14, § 2, de la nouvelle loi postale<sup>1</sup> prévoit le renouvellement de la désignation de bpost en tant que prestataire du service universel, sur la base d'un contrat de gestion, pour une durée de cinq ans.

---

<sup>1</sup> La loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, M.B. 9 février 2018, 9855, entrée en vigueur le 10 février 2018.

L'article 15, § 2, de la nouvelle loi postale prévoit que le contrat de gestion peut arrêter les règles et les conditions spéciales selon lesquelles le prestataire du service universel désigné remplit ses obligations de service universel.

Le nouveau contrat de gestion concernant les obligations de service universel postal doit entrer en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

### 3 L'analyse du projet de contrat de gestion

Voici ci-dessous les éléments du projet de nouveau contrat de gestion expliqués par le conseiller de monsieur De Croo, complétés par les remarques des membres et des experts du Comité.

#### 3.1 Portée

##### 3.1.1 Explications

En ce qui concerne la prestation de service universel, l'on maintient un **statu quo** :

- Une distribution aura ainsi toujours lieu cinq jours par semaine sur l'ensemble du territoire ;
- L'on conserve l'obligation d'effectuer la dernière levée d'au moins une boîte aux lettres dans chaque commune avant 17 heures et de lever le courrier de certaines boîtes à 19 heures ;
- L'on reprend également l'engagement de rechercher les meilleurs moyens de privilégier la distribution des envois ayant trait à des événements familiaux et bpost continuera d'exécuter les obligations UPU actuelles.

Par ailleurs, un certain nombre d'**améliorations** sont apportées par rapport à l'actuel contrat de gestion, conformément aux souhaits du Parlement. Celles-ci concernent :

- L'engagement de bpost à soutenir la fusion des communes pendant 6 mois ;
- Le fait de soutenir au maximum le développement de l'e-commerce en Belgique ;
- Le fait de faciliter l'envoi de recommandés et de l'adapter aux évolutions numériques.

##### 3.1.2 Le Comité consultatif

Le Comité n'a aucune remarque concernant les obligations maintenues, telles qu'expliquées par le conseiller du ministre Alexander De Croo.

Un opérateur postal attire l'attention sur le fait qu'il faudrait être plus prudent avec l'utilisation de la mention « statu quo » : la possibilité d'instaurer un non-prior au prix du prior actuel signifie, comme vous le lirez au point 3.4.2, que pour le même prix, l'utilisateur recevra un service moindre. Dès lors, on ne pourra plus parler de « statu quo ».

Un autre membre du Comité souligne que le contrat de gestion mentionne une levée « à » 17h et pas « avant ». Il s'agit là peut-être d'une erreur de frappe, mais cela pourrait avoir un impact important pour les consommateurs si le texte était modifié dans ce sens. En effet, la garantie d'une levée à 17h et à 19h doit être maintenue dans le contrat de gestion. Par ailleurs, ce même membre estime qu'il serait conseillé de prévoir un service minimum pour certains produits.

Deux membres questionnent toutefois les souhaits d'amélioration du Parlement et en particulier le soutien au e-commerce, sachant que le secteur est très concurrentiel. Cette amélioration est formulée de façon très vague, sans vraiment bien savoir comment elle sera mise en pratique. Il serait loisible que ceci soit plus détaillée, par exemple par un plan d'action à la réalisation de ce soutien soumis par bpost. Il en va de même pour ce qui est de la facilitation de l'envoi de recommandés et son adaptation aux évolutions numériques.

## 3.2 Délais d'acheminement

### 3.2.1 Explications

En ce qui concerne les délais d'acheminement, l'on maintient un statu quo, sauf en ce qui concerne le courrier égrené prioritaire. Les envois prioritaires, les envois recommandés, les colis domestiques et le courrier international entrant seront distribués conformément à un délai de J+1.

En outre, le projet de contrat de gestion présente un certain nombre d'ajouts. Ainsi, les faire-part de décès remis par un entrepreneur de pompes funèbres agréé seront distribués dans un délai de J+1. Par ailleurs, le projet prévoit également un service non prioritaire qui sera distribué dans un délai de J+3.

Ce dernier ajout suit l'avis de l'IBPT du 28 septembre 2015, selon lequel « l'IBPT est d'avis que l'utilisateur particulier devrait pouvoir bénéficier d'une offre lettre « non-prior ». » Il ressort des enquêtes consommateurs de l'IBPT que le délai d'acheminement de J+1 pour les envois de correspondance réguliers ne semble pas être une nécessité absolue et qu'un service standard moins rapide est acceptable tant que le J+1 continue d'exister pour les événements comme des obsèques, des anniversaires, des naissances et dans le cas de courrier administratif urgent.

Enfin, ce système de délai prior J+1 et non-prior J+3 existe déjà dans un certain nombre de pays européens tels que la France, l'Espagne, l'Italie et le Royaume-Uni.

### 3.2.2 Le Comité consultatif

Un membre s'inquiète que le timbre non-prior puisse être la porte d'entrée à une diminution de la fréquence de distribution du courrier, et que cette tendance est irréversible, comme le montrent les exemples à l'étranger. Il n'est pas garanti que, dans le cas de l'introduction d'une opération de flux de traitement séparé, cela ne résultera pas en une augmentation du prix combinée avec une diminution de la qualité du service.

D'autre part, un produit prior continue d'exister et l'utilisateur a le choix. Le fait que le consommateur puisse choisir des délais de livraison doit permettre au prestataire du service

universel de lisser les volumes dans les centres de tri, ce qui permettra de diminuer la pression sur le personnel.

De plus, le projet de contrat de gestion ne précise pas si les produits et services utilisés par des expéditeurs en nombre ou intermédiaires chargés de grouper les envois de plusieurs utilisateurs, sont également visés. Par souci d'exhaustivité, le Comité suggère d'insérer une précision à ce sujet dans le projet de contrat de gestion.

### 3.3 Critères de qualité

#### 3.3.1 Explications

En ce qui concerne la qualité du service, bpost s'engage à respecter les délais suivants :

- 95 % prior en J+1 ;
- 95 % de faire-part de décès déposés par une entreprise de pompes funèbres agréé en J+1 ;
- 95 % du courrier égrené intérieur non-prior distribué en J+3 (au lieu de J+2) ;
- 97 % 1 jour après les délais susmentionnés.

#### 3.3.2 Le Comité consultatif

Un membre du Comité demande pourquoi seuls les faire-part de décès envoyés via une entreprise de pompes funèbres agréée sont traités avec un délai d'acheminement de J+1 et pas les autres. Ce membre se demande pourquoi cette possibilité ne pourrait pas être offerte à tous, qu'ils soient déposés dans une boîte aux lettres ou dans un bureau de poste.

Un autre membre demande si les mesures correctrices ont été adaptées afin de s'assurer que bpost respecte la qualité des délais d'acheminement. Il semble qu'une attention particulière devrait y être apportée, éventuellement par le moyen d'un autre mécanisme pour s'assurer que la qualité est respectée.

### 3.4 Prix et coût net

#### 3.4.1 Explications

En ce qui concerne les tarifs, la formule de price cap est conforme à la nouvelle loi postale.

En outre, le contrat de gestion prévoit un mécanisme permettant à l'État d'alléger les obligations de service universel ou d'octroyer une compensation à bpost pour les coûts nets qui constitueraient une charge inéquitable.

Si cela devait se produire, bpost devrait faire une proposition à l'État afin d'éviter les coûts nets. L'État décidera soit d'alléger les obligations de service universel, soit de maintenir ces obligations inchangées et compenser bpost pour ce coût net. Le projet de contrat de gestion ne prévoit pas de mécanisme automatique d'allègement, mais nécessite une modification de loi, le cas échéant.

### 3.4.2 Le Comité consultatif

La majorité du Comité s'inquiète que l'instauration d'un service non-prior pourrait être une manière détournée d'augmenter les prix, en attribuant le prix actuel du J+1 au J+3 et en proposant un service prior (J+1) à un prix plus élevé. Par conséquent, l'utilisateur payera le même prix pour une qualité inférieure.

Un membre exprime aussi son inquiétude par rapport à l'application du contrat de gestion à certains types de produits et de services qui tombent sous le service universel et qui ne sont pas mentionnés de façon claire dans le projet de contrat de gestion. Il est donc important que le contrat apporte de la clarté et de la transparence concernant tous les produits et services repris dans le service universel.

Pour ce qui est du mécanisme d'augmentation de prix, un membre soulève que, étant donné que les augmentations de prix doivent répondre à certaines règles, liées entre autres à l'indexation, il ne lui semble pas nécessaire de pouvoir utiliser les marges restantes au cours des 3 années suivantes. Il semblerait plus logique de limiter l'usage du surplus à l'année suivante.

Une majorité des membres du Comité se demande également ce qu'il faut entendre par l'adaptation des obligations de service universel afin d'éviter un coût net. Le Comité souhaite l'assurance que cette nécessité de modification de loi préalable à un allègement des obligations de service universel sera maintenue dans le contrat de gestion final.

## 4 Conclusion

Dans le cadre de la demande d'avis du vice-Premier ministre Alexander De Croo, le Comité, à l'exception de bpost, conclut qu'il est opportun de poursuivre les discussions concernant le projet de contrat de gestion et résume les remarques faites dans le corps de l'avis comme suit :

- L'assurance d'une levée à 17h et 19h ;
- La réflexion sur l'instauration d'un service minimum pour certains produits ;
- Plus de transparence sur la façon dont bpost soutiendra le développement de l'e-commerce et facilitera l'envoi de recommandés et l'adaptera aux évolutions numériques ;
- La crainte que l'introduction d'un service non-prior résulte en une diminution de la qualité du service, en ce sens que l'utilisateur payera le même que pour un service prior (J+1) alors qu'il sera presté en J+3 ;
- L'inclusion dans le contrat de gestion de tous les produits et services qui sont compris dans le service universel;
- La précision dans le contrat de gestion que tous les faire-part de décès sont traités de la même façon, peu importe l'expéditeur et peu importe l'endroit de dépôt ;

- L'assurance que les mesures correctrices soient suffisantes ;
- La limitation du report de la marge restante à l'année suivante ;
- La garantie que la portée du service universel (produits et services, fréquence de distribution, délais de livraison) ne peut être modifiée unilatéralement par bpost au moyen du contrat de gestion, mais uniquement par le processus de modification de la loi.

Le Comité consultatif pour les services postaux