

AVIS DU COMITE CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX (CCSP) RELATIF AU PROJET DE CONTRAT DE GESTION CONCERNANT LES OBLIGATIONS DE SERVICE UNIVERSEL DE BPOST

REMARQUES DE BPOST

A la demande du Ministre De Croo, le Comité Consultatif pour les Services Postaux (CCSP) a rendu son avis par rapport au projet de contrat de gestion concernant les obligations de service universel de bpost. Un projet d'avis rédigé par le secrétariat a été transmis aux membres du CCSP pour commentaires en date du 6 novembre 2018. Ce projet d'avis faisait suite à une présentation du contenu du projet de contrat aux membres du CCSP en date du 25 octobre 2018. Une nouvelle version du projet d'avis a été envoyée pour derniers commentaires en date du 9 novembre 2018.

Vous trouverez ci-dessous une version consolidée des remarques formulées par bpost préalablement à l'envoi de l'avis du CCSP au Ministre.

Section 1 : Introduction

- **La dernière version du projet d'avis s'apparente plus à un compte-rendu de réunion qu'à un avis** dans la mesure où sont considérées comme des remarques du CCSP, des réflexions émises par l'un ou l'autre membre en réunion voire des remarques individuelles émises ultérieurement par écrit et n'ayant pas fait l'objet de discussion entre les membres.
- **bpost est certes partie au projet de contrat soumis à l'avis du CCSP, mais ceci n'empêche nullement la prise en compte de ses commentaires** à partir du moment où ceux-ci visent à s'assurer (i) que l'avis reflète fidèlement le contenu des discussions du 25 octobre 2018, (ii) que l'avis ne contienne pas d'extrapolations ou d'ajouts du secrétariat assuré par l'IBPT qui a dans ce contexte un devoir de neutralité vis-à-vis de l'ensemble des membres, et (iii) à corriger des éléments de contenu qui ne seraient factuellement pas corrects (même si ceux-ci ont été prononcés / ajoutés par des membres du CCSP, un avis se doit d'être factuellement correct, les éléments incorrects pouvant pour leur part être maintenus dans le compte rendu de la réunion).
- **Les points repris dans la conclusion ne font pas l'objet d'un consensus** même si la lecture du projet d'avis suggère le contraire. Par le passé, lorsque tel était le cas, le CCSP en prenait acte dans son avis et y joignait les différentes positions exprimées par ses membres.

Section 2 : Projet de contrat

bpost n'a pas de commentaires particuliers à formuler quant à cette section, autres que des commentaires de forme communiqués au secrétariat du CCSP sous forme de track-changes.

Section 3 : Analyse du CCSP

Outres les commentaires de pure forme communiqués au CCSP sous forme de track-changes, bpost a plusieurs observations quant au contenu de cette section :

- **Le document doit refléter fidèlement les positions exprimées par les membres du Comité Consultatif, et ne peut aller au-delà.** Cette remarque fait suite à l'identification par bpost de nombreux passages ajoutés librement par le secrétariat dans la version envoyée le 6 novembre 2018.

- **Le document doit être factuellement correct quant à sa description du contenu du projet de contrat de gestion.** Ainsi, il est par exemple incorrect de dire au §1 du point 3.2.1 que le statu quo est maintenu pour tous les envois sauf pour les envois prioritaires. Il est vrai que ce point est mentionné comme tel dans les slides du cabinet mais il s'agit d'une erreur de formulation. En effet, le seul délai d'acheminement modifié dans le contrat de gestion concernent les envois non-prioritaires. A partir du moment où bpost fait la remarque de manière à permettre de corriger l'erreur il est tout simplement incompréhensible que le secrétariat refuse de modifier l'explicatif du contenu du projet de contrat de gestion (dont une version intégrale a été transmise à l'ensemble des membres). De la même façon, la remarque de PostNL concernant les levées de boîtes aux lettres découle également d'une erreur de formulation dans les slides, mais pas dans le projet de contrat de gestion.
- **Les expéditeurs d'envois en nombre sont bien pris en compte dans le projet de contrat de gestion.** En effet, ces produits font partie intégrante du service universel comme le prévoit la loi. Ils sont pris directement en compte notamment aux articles 3 (qui définit le contenu du service universel), 6 (qui impose une obligation d'information aux clients SU quels qu'ils soient), 9 (qui parle de transparence comptable, celle-ci vise tous les produits de bpost). Les expéditeurs d'envois en nombre sont donc bien pris en compte dans le projet de contrat de gestion, contrairement à ce que laisse entendre le dernier § du point 3.2.2.
- **L'énoncé des faits auxquels il fait référence dans le projet d'avis doit refléter fidèlement les discussions au sein du Comité.** bpost ne comprend pas pourquoi le projet d'avis reprend intégralement toutes les interrogations formulées par les membres, mais renvoie à un procès-verbal n'ayant pas vocation à être transmis au Ministre pour les réponses (formulées oralement en réunion). Cette approche donne l'impression que certains points sont problématiques alors qu'en réalité ce n'est pas le cas.

Pour le surplus bpost renvoie à ses remarques concernant les conclusions reprises ci-après.

Section 4 : Conclusion du CCSP

- **La grande majorité des conclusions invitant le gouvernement à poursuivre les discussions sont sans objet** car elles sont soit déjà prises en compte explicitement dans le projet de contrat, soit elles sont la conséquence d'une méconnaissance du cadre réglementaire actuel ou d'un manque d'information.
- **Assurance d'une levée à 17h et 19h.** Ce point est sans objet, le projet de contrat de gestion prévoit déjà au point 4.2 que « *L'heure limite de la dernière levée utile sera fixée à 17 heures pour au moins une boîte aux lettres dans chaque commune et à 19 heures dans les communes où cela se justifie en fonction de l'évaluation annuelle des besoins de la clientèle, réalisée par bpost.* ». Cette obligation reprend au mot près l'obligation actuellement comprise dans le 5^{ème} contrat de gestion. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.

- **La réflexion sur l'instauration d'un service minimum pour certains produits.** Le projet d'avis ne précise pas l'intention derrière cette remarque d'un seul membre du CCSP. Par ailleurs, le concept de service universel constitue en lui-même un service minimum qui doit être accessible à tous les citoyens. Le projet de contrat de gestion, de même que la loi postale et ses arrêtés d'exécution, définit le contenu de l'obligation de service universel. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **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.** Ces deux points, mentionnés dans la présentation du projet de contrat de gestion faite par le cabinet au CCSP, ont seulement fait l'objet de questions de la part de membres du CCSP. bpost ne voit pas de problème d'inclure ceux-ci (soutien à l'e-commerce et facilitation de l'envoi des recommandés) dans son contrat de gestion pour autant qu'elle dispose de toute la flexibilité nécessaire pour la mise en œuvre de ces objectifs. Le secteur de l'e-commerce et de la distribution de colis étant hautement concurrentiel et innovant, déterminer de façon trop précise comment bpost devrait soutenir le développement de l'e-commerce risquerait d'entraver le développement de solutions innovantes dans le futur et de constituer un handicap concurrentiel pour bpost vis-à-vis de ses concurrents. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **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 prix que pour un service prior (J+1) alors qu'il sera presté en (J+3).** Il est important de rappeler que le projet de contrat de gestion n'introduit pas de service non-prior. bpost reste, tout comme aujourd'hui, libre d'introduire un tel service ou non. Le projet de contrat ne fait que modifier le délai de distribution autorisé pour les envois égrenés non-prior en le faisant passer de J+2 actuellement à J+3. Ceci rend donc la remarque du CCSP sans objet. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **L'inclusion dans le contrat de gestion de tous les produits et services qui sont compris dans le service universel.** Cette remarque est sans objet. Tout d'abord parce que le projet de contrat de gestion inclut tous les services compris dans le service universel, ceci notamment via les articles 3 (« les prestations comprises dans le service postal universel sont celles visées à l'article 15 de la loi postale »), 4.1 (« la prestation du service postal universel comporte les obligations visées à l'article 16 de la loi postale »), ou encore 7.1 (« bpost veille à ce que les tarifs de chacune des prestations du service postal universel fournie par bpost soient conformes aux principes tarifaires énoncés à l'article 17, §1^{er} de la loi postale. »). Ensuite parce que le contrat de gestion ne fait que préciser ou définir certaines obligations dans la loi, mais ne se substitue en aucun cas à celle-ci. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **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.** bpost ne s'oppose pas à l'extension de l'obligation de qualité pour les faire-part de décès déposés par tous types

d'expéditeurs. Par contre, l'obligation devrait se limiter aux envois déposés en bureau de poste pour des raisons opérationnelles (afin notamment de pouvoir distinguer ces envois des envois non-prior et de garantir leur traitement dans le délai d'acheminement ad hoc avec un haut niveau de qualité). Un dépôt en boîtes aux lettres pourrait éventuellement être envisagé, mais uniquement moyennant l'obligation d'affranchir au moyen d'un timbre PRIOR.

- **L'assurance que les mesures correctrices soient suffisantes.** Les mesures correctrices prévues dans le contrat de gestion sont identiques à celles prévues dans la législation secondaire actuelle. Ces mesures portent leurs fruits, la qualité de bpost étant remontée suite aux mesures correctrices imposées par l'IBPT fin 2016 et en mars 2018. Ceux-ci ne sont pas observables actuellement par les membres du CCSP en raison du décalage dans le temps des prises de décision de l'IBPT. Un plan d'investissement est d'ailleurs toujours en cours et ses effets ne seront définitivement observables qu'à la lecture de la décision de l'IBPT sur les délais d'acheminement 2018 qui devrait être publiée courant 2019. Pour information, les 8 premiers mois de 2018 la qualité de bpost est remontée au-delà du target de qualité imposé par la loi (après être passée sous la barre des 91% en 2016). Il est donc faux d'affirmer que les mesures correctrices actuelles n'ont pas d'effet. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **La limitation du report de la marge restante à l'année suivante.** Cette remarque est sans objet. Le report de la marge restante à l'année suivante est repris dans la loi postale (art. 19). Un contrat de gestion ne peut pas modifier la loi. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.
- **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 loi.** Cette remarque est sans objet dès lors que le projet de contrat de gestion rend impossible une modification unilatérale par bpost de ses obligations. En effet, l'article 8 du projet de contrat de gestion prévoit systématiquement l'accord du gouvernement et, lorsque la révision souhaitée des obligations le nécessite, une modification de la loi ou de ses arrêtés d'exécution. Cette remarque ne nécessite donc pas de discussions supplémentaires et n'appelle pas non plus de modification du projet de contrat de gestion.

*

* *