



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

**Avis du Conseil de l'IBPT  
du 11 mars 2020  
concernant  
la proposition de résolution de la Chambre des  
représentants du 16 janvier 2020 concernant le rôle  
social du facteur**

## TABLE DES MATIÈRES

### Table des matières

1	Rétroactes.....	3
2	Base légale.....	3
3	Historique.....	3
4	Étude consommateurs 2015-2016.....	4
4.1	Étude quantitative de 2015.....	4
4.2	Étude qualitative de 2016.....	6
5	Financement.....	7
6	Étude consommateurs 2020.....	7
7	Conclusion.....	7

## 1 Rétroactes

1. Le 7 février 2020, le président de la commission Mobilité de la Chambre des représentants, Jean-Marc Delizée, a demandé à l'IBPT de formuler un avis sur « la proposition de résolution concernant le rôle social du facteur », numéro de document 0945/001, déposée le 16 janvier 2020 par mesdames Melissa Depraetere et Anja Vanrobaeys.

## 2 Base légale

2. Le présent avis est rendu par l'IBPT en vertu de l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, qui prévoit que l'IBPT a notamment pour mission « [...] la formulation d'avis d'initiative, dans les cas prévus par les lois et arrêtés ou à la demande du ministre ou de la Chambre des représentants. »

## 3 Historique

3. Le 5<sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost courait initialement du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 décembre 2015 inclus. Il reprenait déjà tant les obligations de service universel (ci-après : OSU) que les services d'intérêt économique général (ci-après : SIEG) ainsi que la distribution de journaux et périodiques (ci-après : distribution de la presse).
4. Les trois éléments ci-dessus ont été développés davantage à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016.
5. La distribution de la presse a ainsi été attribuée une première fois à bpost à la suite d'une adjudication publique. Cette concession a été prolongée de deux ans fin 2019, jusqu'au 31 décembre 2022 inclus.
6. Le 6<sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost a repris les SIEG du 5<sup>e</sup> contrat de gestion pour une période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2020 inclus, tout en prolongeant les OSU du 5<sup>e</sup> contrat de gestion de trois ans, à savoir jusqu'au 31 décembre 2018 inclus.
7. Le délai prolongé de ces OSU du 5<sup>e</sup> contrat de gestion étant écoulé, elles ont été renouvelées par le biais d'un contrat de gestion supplémentaire entre l'État et bpost, pour une période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2013 inclus.
8. Vu ce qui précède, cela signifie que le rôle social du facteur, qui est repris dans les SIEG du 6<sup>e</sup> contrat de gestion actuel, peut éventuellement être modifié dans un prochain 7<sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost, qui peut comprendre ces SIEG. Le rôle social du facteur ou les nouveaux éléments que l'on pourrait y intégrer constituent un SIEG et non un service universel<sup>1</sup>. Ce 7<sup>e</sup> contrat de gestion pourrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. L'on pourrait également modifier ou prolonger le 6<sup>e</sup> contrat de gestion actuellement en vigueur.

---

<sup>1</sup> La principale compétence de l'IBPT est axée, contrairement aux SIEG, sur les OSU.

9. Vous trouverez ci-dessous une représentation graphique de l'analyse ci-dessus.



## 4 Étude consommateurs 2015-2016

10. Afin d'éventuellement développer davantage le rôle social du facteur à l'avenir, l'IBPT renvoie à ses propres études qui sondent les souhaits des consommateurs de services postaux en Belgique. En 2015, l'IBPT a confié à M.A.S. la réalisation d'une étude quantitative des besoins de l'utilisateur final de services postaux<sup>2,3</sup>. En 2016, l'IBPT a ensuite lancé une étude qualitative, réalisée par Why5Research NV, en vue d'effectuer une analyse plus approfondie de ces perspectives des consommateurs<sup>4,5</sup>.

### 4.1 Étude quantitative de 2015

11. L'étude quantitative ne reprenait aucune question spécifique liée au rôle social du facteur. Toutefois, des questions permettant d'encadrer la discussion sur le rôle social du facteur ont été posées.
12. À la question de savoir ce que les personnes interrogées penseraient si leur courrier était délivré – au lieu d'être déposé dans leur boîte aux lettres – dans une boîte aux lettres sécurisée, étanche dans un point central tel qu'une gare ferroviaire, un centre commercial, le centre-ville ou le centre du village, 45 % ont répondu être farouchement opposés à cette idée et 26 % déclarent être plutôt opposés à celle-ci<sup>6</sup>. 7 répondants sur 10 ne pouvaient pas adhérer à cette proposition.

<sup>2</sup> Communication du Conseil de l'IBPT du 8 décembre 2015 concernant la réalisation d'une enquête et d'une analyse statistiques portant sur les préférences, les besoins et la propension à payer des utilisateurs particuliers et professionnels domestiques en ce qui concerne les prestations relevant du service postal universel.

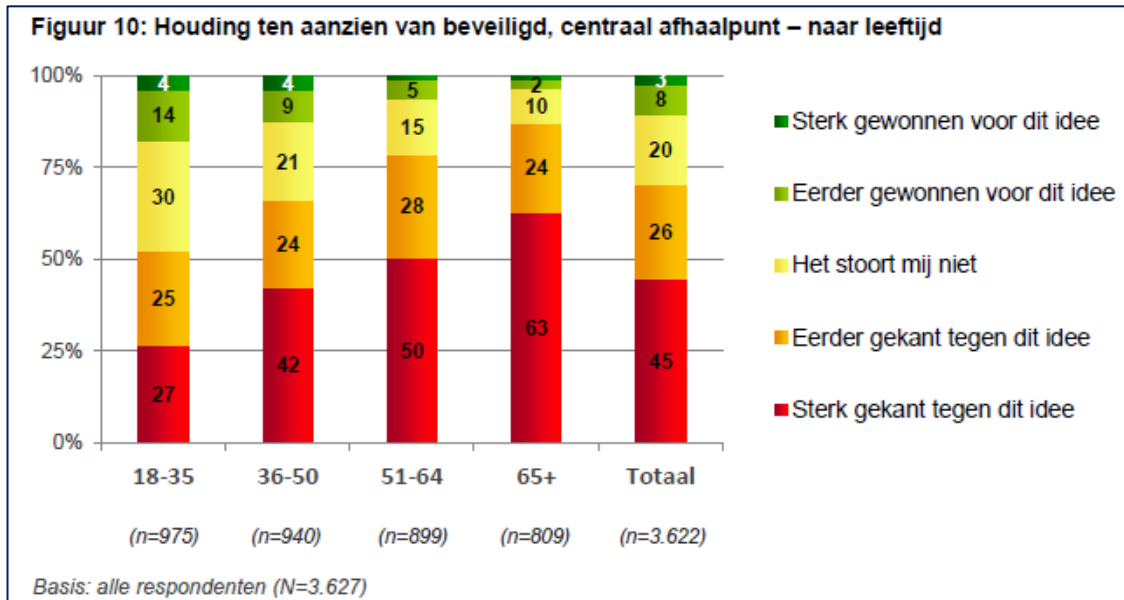
<sup>3</sup> Cette étude est axée sur une analyse en largeur et est statistiquement représentative du paysage belge des utilisateurs finals résidentiels et non résidentiels de services postaux.

<sup>4</sup> Communication du Conseil de l'IBPT du 7 février 2017 concernant l'étude qualitative sur les perspectives des consommateurs sur le marché postal belge.

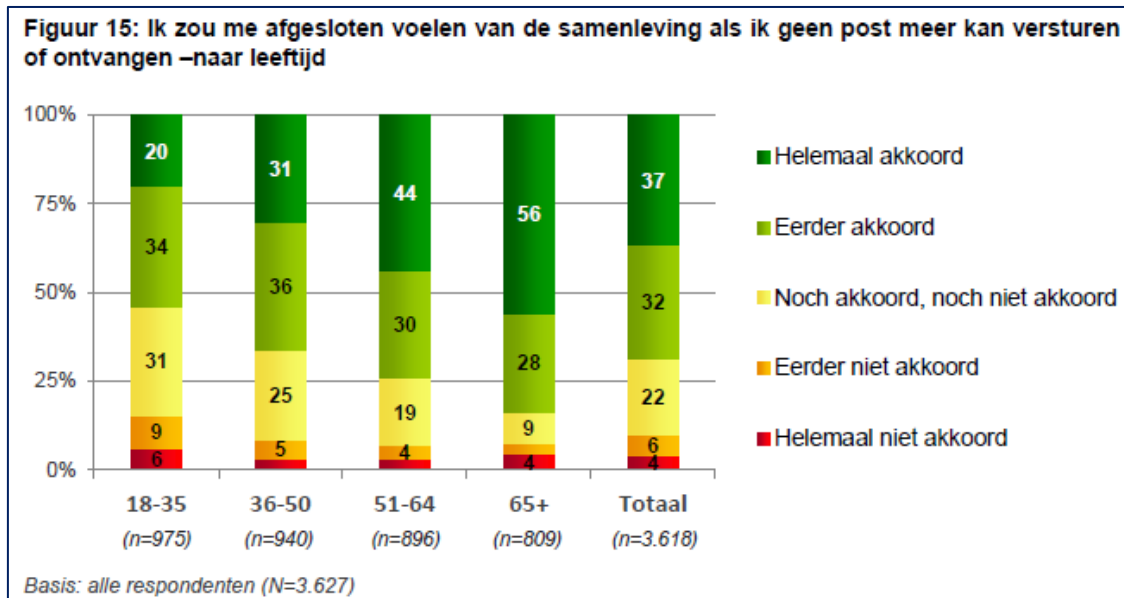
<sup>5</sup> Cette étude est axée sur une analyse en profondeur et est représentative en termes de contenu du paysage belge des utilisateurs finals résidentiels et non résidentiels de services postaux.

<sup>6</sup> Voir la page 21 de l'étude.

13. Le fait d'être favorable ou non à cette idée était clairement en rapport avec l'âge des répondants : plus ils sont âgés, plus ils sont opposés à l'idée d'une boîte aux lettres sécurisée dans un endroit déterminé :



14. 69 % des personnes interrogées se sentiraient coupées du monde si elles ne pouvaient plus envoyer ou recevoir de courrier ; 22 % ne sont ni d'accord ni en désaccord avec cette assertion, et 10 % des répondants ne se sentiraient pas coupés du monde s'ils ne pouvaient plus envoyer ou recevoir de courrier<sup>7</sup>. Dans ce cas également, il existait un lien assez étroit avec l'âge du répondant : plus il est âgé, plus il était d'accord avec l'assertion précitée.



<sup>7</sup> Voir les pages 25-26 de l'étude.

## 4.2 Étude qualitative de 2016

15. L'étude qualitative a également révélé quelques résultats intéressants concernant le rôle social du facteur.
16. En général, les répondants associaient les services postaux à l'efficacité et à l'abordabilité. Toutefois, une partie de ces répondants les associaient à la cohésion sociale, à la prestation d'un service de la société pour ses citoyens et à l'inclusivité pour tous les âges et les groupes de la population<sup>8</sup>. Voici quelques citations à ce sujet :
- « *We verwachten van postdiensten dat ze snel, flexibel en vriendelijk zijn.* »
  - « *Ça doit rester un service accessible, au public, et à tout le public.* »
  - « *De post is voor mij een vorm van dienstverlening die ervoor iedereen moet zijn.* »
  - « *On attend que les services postaux sont rapide, fiable, sécurisé et tous les jours ouvrables.* »
17. Bien que le rôle social du facteur se soit fortement amoindri du point de vue des utilisateurs, il est ressorti de l'étude que de nombreux répondants attachaient une grande importance à la stabilité de la distribution du courrier : on sait quel facteur est chargé de la tournée, qu'il passe plus ou moins à la même heure, (presque) chaque jour... Même si le facteur revêt moins d'importance qu'avant, il est encore perçu comme un contact fondamental avec le monde extérieur<sup>9</sup>. Voici quelques citations à ce sujet :
- « *Je weet niet meer wie wanneer komt. De postbode van vroeger bestaat niet meer.* »
  - « *Moi j'aime bien avoir le côté humain. Avant le facteur avait un rôle social. Le rôle de poste est être connecté au monde.* »
  - « *Die persoonlijke band is er niet meer, op één jaar heb je misschien 10 verschillende facteurs.* »
18. Les utilisateurs de zones plutôt rurales ont indiqué associer le rôle du facteur à un rôle social classique : un facteur fixe avec lequel un lien personnel est créé et qui a le temps pour un contact social<sup>10</sup> :
- « Pour certains, le facteur conserve un rôle social hérité du passé : sens de la continuité, lien personnel et du temps pour un brin de causerie. »*
19. Les utilisateurs retraités ont indiqué, à mesure qu'ils devenaient plus âgés et plus isolés, qu'ils souffraient de la diminution (selon leur point de vue) de la fonction sociale avec le facteur, car il s'agit d'un de leurs rares contacts avec le monde extérieur<sup>11</sup>.
20. Why5Research NV a émis la recommandation stratégique<sup>12</sup>, concernant le rôle social du facteur, de revaloriser celui-ci afin de lui redonner son rôle un peu perdu de soutien de la cohésion sociale : le faire sonner à la porte des personnes plus isolées, emporter le courrier (colis/lettres) ou d'autres choses, etc. Cette recommandation stratégique correspond à la proposition de résolution.

---

<sup>8</sup> Voir la page 13 de l'étude.

<sup>9</sup> Voir la page 21 de l'étude.

<sup>10</sup> Voir les pages 13-14 de l'étude.

<sup>11</sup> Voir la page 15 de l'étude.

<sup>12</sup> Voir la page 47 de l'étude.

## 5 Financement

21. La proposition de résolution prévoit au point 3 « *de faire en sorte que les tâches supplémentaires confiées au facteur et à bpost pour assurer adéquatement ce rôle social fassent l'objet d'une compensation financière de la part de l'autorité fédérale ;* ». Si des tâches supplémentaires sont attribuées à bpost, celles-ci doivent avant tout respecter les principes de proportionnalité et de nécessité et concernant le caractère (in)suffisant du marché applicables à la définition de SIEG. En outre, une clarté et une transparence totales sont en effet aujourd'hui incontournables dans la section distincte du contrat de gestion en matière de compensation qui va précisément à l'encontre d'un tel service.

## 6 Étude consommateurs 2020

22. Fin 2019, l'IBPT a lancé une nouvelle étude consommateurs (intégrée), attribuée à Ipsos NV. La méthodologie de cette étude a été modifiée, de sorte que le volet qualitatif précèdera le volet quantitatif<sup>13</sup>. Fin 2020, Ipsos NV fournira un rapport d'étude qui comprendra tant le volet qualitatif (dont l'étude est actuellement en cours) que le volet quantitatif. Le rôle social du facteur sera traité dans les deux volets, l'étude qualitative accordant une attention particulière aux utilisateurs finals résidentiels vulnérables de services postaux.

## 7 Conclusion

23. Les facteurs semblent maintenir une fonction sociale au niveau de l'inclusivité de la société belge. Sur la base des études précitées, réalisées pour le compte de l'IBPT, ce sont principalement les utilisateurs de zones plutôt rurales et les utilisateurs vulnérables qui mettent l'accent sur l'importance d'une dimension sociale (supplémentaire) du rôle du facteur.
24. De plus, il semble recommandé qu'une définition générale du rôle social du facteur dans un contrat de gestion ne fasse pas obstacle aux initiatives communales locales.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

---

<sup>13</sup> Il s'agit donc d'une évolution d'un *sequential explanatory research design* vers un *sequential exploratory research design*.