

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 23 JUILLET 2008
CONCERNANT LES RESULTATS DE L'ETUDE RELATIVE AU
CONTRÔLE DES DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER
EGRENE INTERIEUR PRIORITAIRE, DU COURRIER EGRENE
INTERIEUR NON PRIORITAIRE, DES ENVOIS POSTAUX EGRENES
RECOMMANDES INTERIEURS, DES COLIS POSTAUX EGRENES
INTERIEURS ET DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE
TRANSFRONTIERE ENTRANTE PRIORITAIRE POUR L'ANNEE 2007**

Tel. 02 226 88 88

IBPT - Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35 - B-1030 Bruxelles

Fax 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

Communication concernant la publication des résultats de l'étude relative au contrôle des délais d'acheminement des cinq services suivants :

- le courrier égrené intérieur prioritaire;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs ;
- les colis postaux égrenés intérieurs;
- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

Tant le quatrième contrat de gestion que la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13850 (Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire) pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508 (Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire) pour les envois non prioritaires d'autre part. Et ce, en visant un double objectif, à savoir vérifier d'abord si les objectifs en matière de délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires sont atteints par La Poste et publier, ensuite, les résultats de ce contrôle annuel.

Le contrôle des services susmentionnés est effectué par une société de recherche indépendante "GfK Audimetrie" qui fait rapport à l'IBPT de manière autonome. Ce contrôle est dénommé « BELEX ».

Concernant le contrôle des autres services, l'IBPT a conclu deux protocoles à la fin de l'année 2006 et au début de l'année 2007, à savoir :

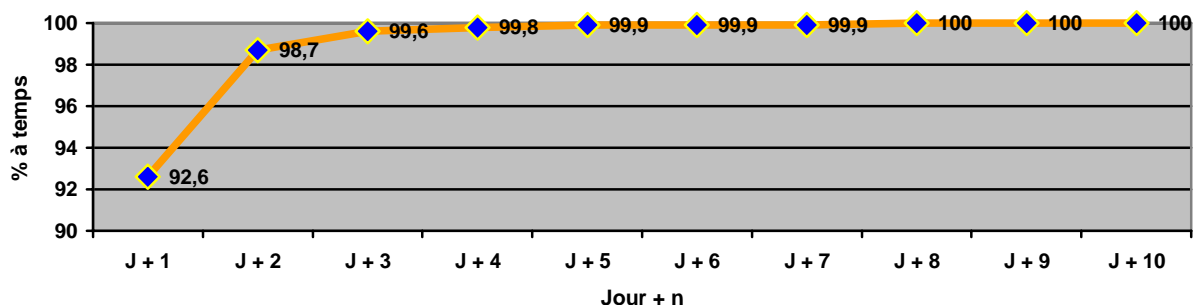
- le protocole conclu entre l'IBPT et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion conclu concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs ;
- le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les envois de la poste aux lettres égrenés transfrontière entrants prioritaires allant jusqu'à 2 kg.

Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2007 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

1. La poste aux lettres égrenée intérieure prioritaire

Il ressort des résultats de l'étude BELEX ("Prior") que 92,6 % du courrier intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour + 1 au lieu des 95 % prévus dans le quatrième contrat de gestion. La Poste respecte toutefois le second critère pour les envois prioritaires étant donné que 98,7 % du courrier intérieur est arrivé à destination au délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

GRAPHIQUE 1 : RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE PRIORITAIRE - % CUMULATIF ¹

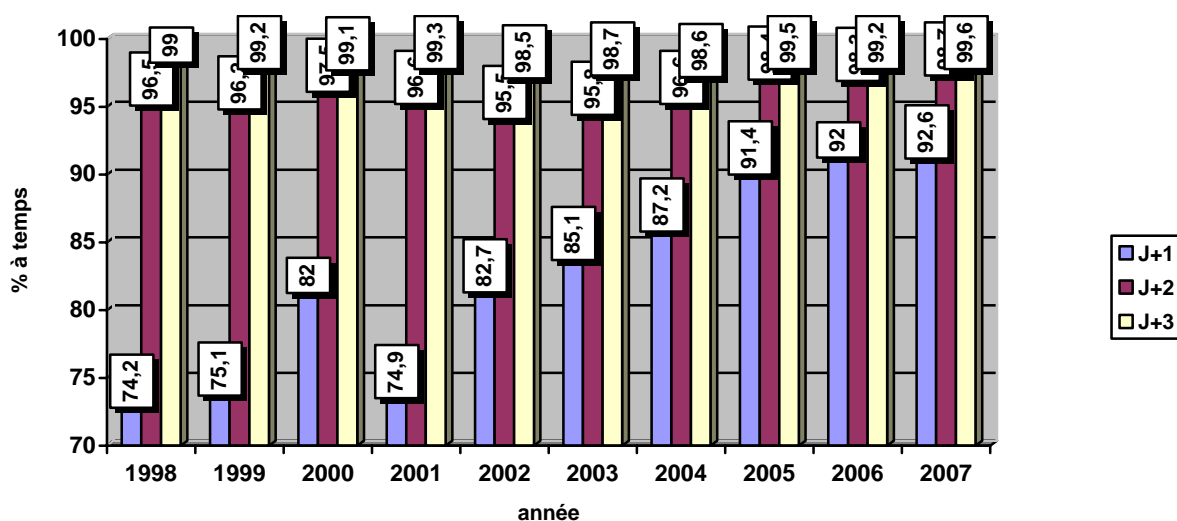


¹ GfK Audimetrie: Annuaire 2007 pour l'IBPT et La Poste

Par rapport à l'année dernière, on constate une amélioration en ce qui concerne Jour + 1 pour la poste aux lettres prioritaire, à savoir 92,6 % pour Jour + 1 en 2007, par rapport à 92% en 2006. Egalement en ce qui concerne Jour + 2 pour la poste aux lettres prioritaire, le résultat de 2007 est meilleur que le résultat de l'année 2006, à savoir 98,7% pour Jour + 2 contre 98,3% en 2006.

Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année lors de laquelle l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Il en ressort que le résultat de 2007 est le meilleur de cette décennie. Alors qu'en 1998, le résultat était de 74,2% pour Jour + 1, ce pourcentage est passé à 92,6 % en 2007, ce qui représente une amélioration d'un quart.

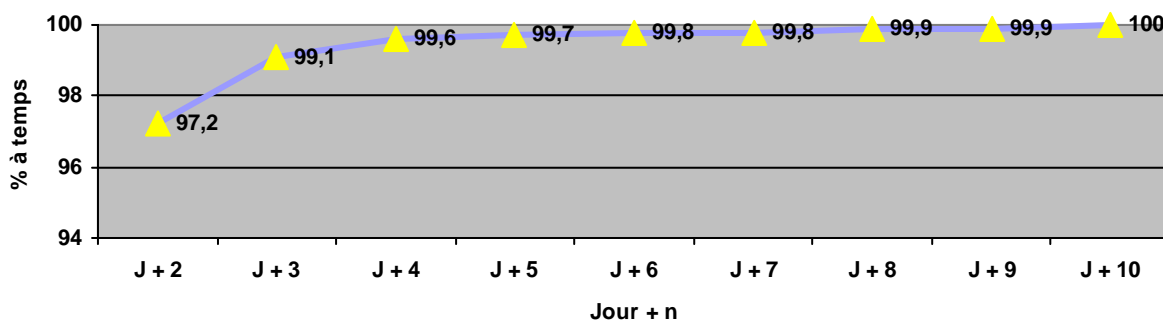
GRAPHIQUE 2 : DELAIS D'ACHEMENEMENT DE LA POSTE AUX LETTRES PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2007 - % A TEMPS ²



2. La poste aux lettres égrenée intérieure non prioritaire

Il ressort de l'étude BELEX ("Non-prior") que ces résultats sont meilleurs que ce qui est légalement prévu dans le quatrième contrat de gestion, à savoir 97,2 % de la poste aux lettres intérieure non prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +2 au lieu des 95 % prévus. En ce qui concerne le deuxième critère pour les envois non prioritaires, J + 3, La Poste respecte largement son objectif, à savoir 99,1 % alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

GRAPHIQUE 3 : RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF ³



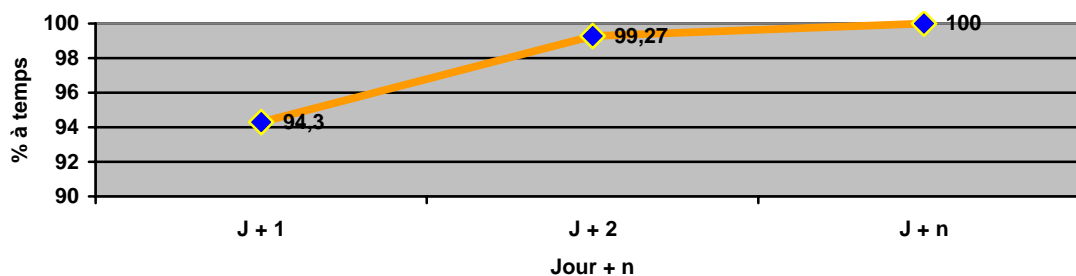
² IBPT: Les différents dossiers de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1998

³ GfK: Annuaire 2007 pour l'IBPT et La Poste

3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

Il ressort des résultats du contrôle des envois recommandés que 94,3 % du courrier recommandé intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour + 1, ce qui n'est pas conforme aux 95% prévus dans le contrat de gestion. La Poste respecte toutefois le second critère pour les envois recommandés prioritaires étant donné que 99,27 % du courrier intérieur est arrivé à destination au délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

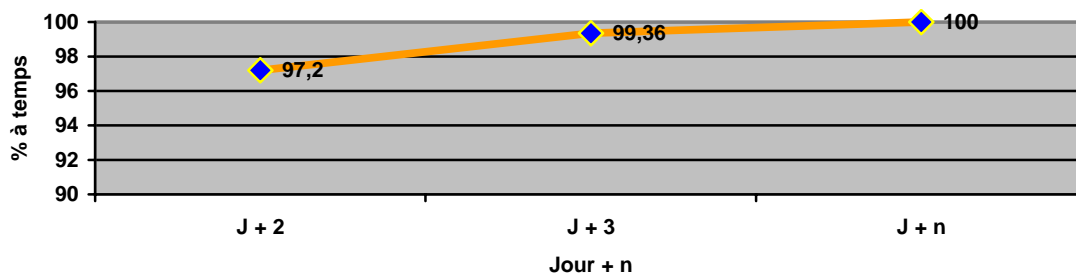
GRAPHIQUE 4 : RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES - % CUMULATIF ⁴



4. Les colis postaux égrenés intérieurs

Il ressort des résultats du contrôle des colis postaux égrenés intérieurs que 97,2 % des colis postaux égrenés sont arrivés à destination dans le délai de Jour + 2, ce qui est conforme aux 95% prévus dans le contrat de gestion. La Poste respecte également le second critère pour les colis postaux égrenés intérieurs étant donné que 99,36 % des colis postaux égrenés intérieurs sont arrivés à destination au délai de Jour + 3, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

GRAPHIQUE 5 : RELEVÉ ANNUEL COLIS POSTAUX EGRENES - % CUMULATIF ⁵



⁴ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

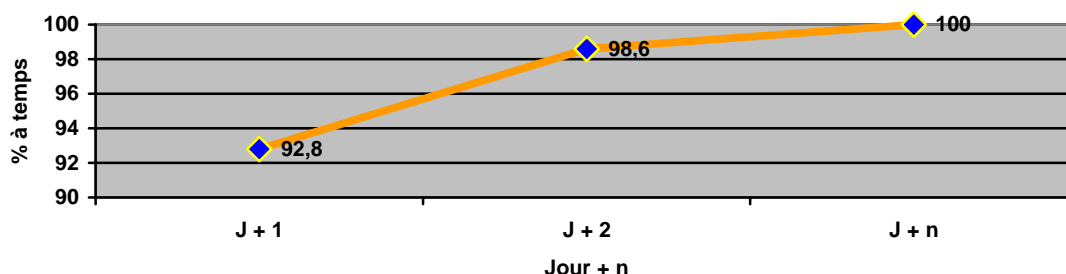
⁵ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

5. La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

IPC ⁶ mesure cette poste aux lettres entrante prioritaire conformément à la méthodologie déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

Il ressort des résultats du contrôle des envois postaux égrenés transfrontière entrants que 92,8 % de la poste aux lettres transfrontière prioritaire entrante est arrivée à destination dans le délai de Jour + 1 au lieu des 95 % prévus dans le contrat de gestion. La Poste respecte toutefois largement le second critère pour les envois prioritaires étant donné que 98,6 % du courrier transfrontière entrant prioritaire est arrivé à destination au délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

GRAPHIQUE 6 : RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES TRANSFRONTIÈRE PRIORITAIRE ENTRANTE - % CUMULATIF ⁷



6. L'indice de qualité moyen réalisé pour l'année 2007

La qualité moyenne réalisée (GKK) ⁸ est l'indice qui calcule le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier des petits utilisateurs de services postaux compris dans le service universel. Ce panier des petits utilisateurs est, conformément à l'article 16, 2° du quatrième contrat de gestion, composé comme suit, en indiquant la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (40 %) ;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (27 %) ;
- les envois de courrier égrené recommandé intérieur (10 %) ;
- les colis postaux de courrier égrené intérieur (7 %) ;
- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire (16 %).

⁶ IPC: International Post Corporation

⁷ GfK Audimétrie: Annuaire 2007 pour l'IBPT et La Poste

⁸ Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste S.A. de droit public

Le tableau ci-dessous montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services des petits utilisateurs.

TABLEAU 1 : QUALITE GENERALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

Catégorie + Délai	Pondération	Résultat	Objectifs dans le contrat de gestion (1)	Objectifs AR du 11 janvier 2006 (2)
Prior J + 1	40	92,6 %	95 %	90%
Non Prior J + 2	27	97,2 %	95 %	-
Envois recommandés J + 1	10	94,3 %	95 %	-
Colis postaux J + 2	7	97,2 %	95 %	-
Poste aux lettres internationale entrante J + 1	16	92,8 %	95 %	90%
INDICE DE QUALITE TOTAL	100	94,4 %	95 %	-

Le résultat global de 94,4 % est la qualité moyenne réalisée (GKK) en 2007.

Suite aux résultats de 2007, une concertation a eu lieu entre l'IBPT et la direction de La Poste afin de discuter de ceux-ci.

En matière d'obligations de respect du délai d'acheminement, La Poste est soumise à deux obligations légales. En effet, l'objectif de 90% en J + 1 pour la poste aux lettres domestique et transfrontière entrante (voir colonne (2) du tableau 1) lui est imposé dans ses obligations de service universel par l'article 34 de l'AR du 11 janvier 2006. Par ailleurs, l'objectif de 95% lui est imposé, pour un panier de produits (voir colonne (1) du tableau 1), par le quatrième contrat de gestion entre La Poste et l'Etat.

L'IBPT constate avec plaisir que La Poste respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et la poste aux lettres égrenée entrante prioritaire conformément à l'article 34, 2°, de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. En l'occurrence il s'agit exclusivement du contrôle des envois postaux égrenés intérieurs prioritaires et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire pour lesquels l'objectif de J + 1 est au moins de 90%.

L'IBPT constate en outre que La Poste respecte deux objectifs sur les cinq qui lui sont imposés dans le quatrième contrat de gestion, puisque le Prior, les envois recommandés et la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante ont un résultat inférieur à 95%.

L'IBPT insiste pour que La Poste respecte au plus vite totalement les objectifs de qualité du quatrième contrat de gestion. L'IBPT est conscient que le respect de tous les objectifs de qualité du quatrième contrat de gestion nécessite d'énormes efforts de La Poste mais l'IBPT trouve particulièrement important que La Poste réponde à la demande d'amélioration globale de la qualité offerte aux usagers formulée par l'Etat.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil