

Communication du Conseil de l'IBPT du 19 octobre 2004 concernant les résultats de l'étude relative au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires pour l'année 2003

Publication des résultats de l'étude relative au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires de La Poste pour l'année 2003. Le contrôle et la publication constituent une obligation légale annuelle conformément au troisième contrat de gestion.

Le troisième contrat de gestion stipule que ces délais sont mesurés sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13850 "Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe" par une instance indépendante. Et ce, d'une part, pour vérifier si La Poste observe les objectifs en matière de délais d'acheminement des envois prioritaires et, d'autre part, pour publier les résultats du contrôle annuel.

L'étude relative aux envois prioritaires a été réalisée tous les jours de l'année 2003. Il ressort des résultats de l'étude que 85,1 % au lieu des 92 % prévus du courrier intérieur urgent (« Prior ») est arrivé à destination dans le délai de Jour +1. Pour le second critère, La Poste a atteint 95,8 % du courrier intérieur urgent (« Prior ») dans le délai de Jour+2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

Il ressort toutefois de l'étude que les résultats 2003 pour les envois non prioritaires (« Non-prior ») sont bons, à savoir 94,9 % pour J+3 et 98,4 % pour J+4.

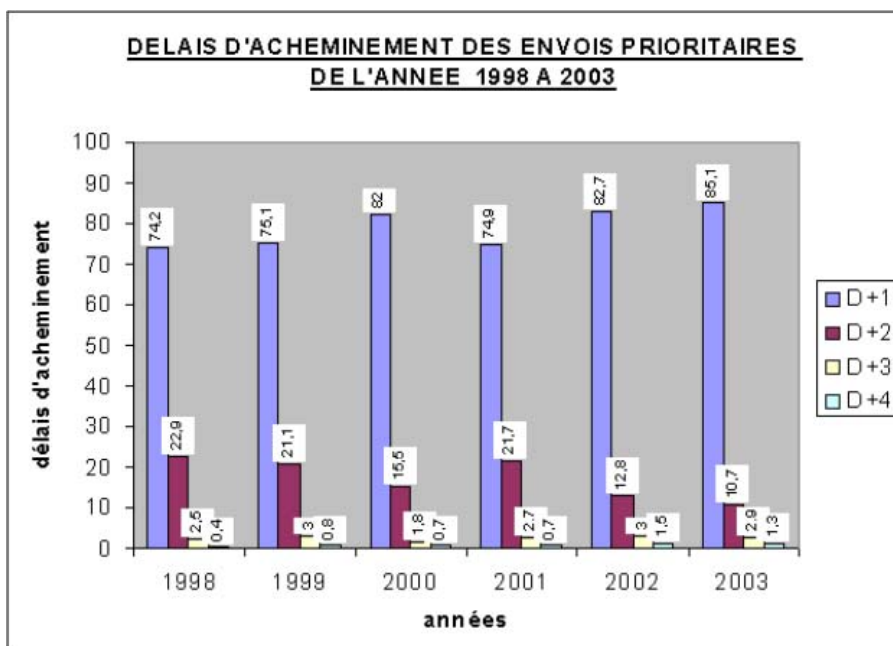
Ces résultats sont mesurés conformément aux normes européennes :

- EN 13850 "Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené et de première classe" et
- EN 14508 "Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier égrené non prioritaire et de première classe"

Depuis le 1er janvier 2004, les prestataires nationaux désignés du service universel sont obligés par la Commission européenne d'utiliser cette méthode de mesure. La Poste utilise le système de mesure BELEX ainsi qu'un outil de management pour continuer à améliorer son organisation et l'adapter si nécessaire.

En ce qui concerne J + 1, une amélioration est constatée en 2003 par rapport à 2002, à savoir 85,1% en 2003 contre 82,7 % en 2002, soit une hausse de près de 3 %. En ce qui concerne J+2, le résultat de 2003 se situe dans la lignée du résultat de l'année 2002. Depuis 1998, l'IBPT a commencé à réaliser des mesures indépendantes des délais d'acheminement pour les envois de correspondance prioritaires (voir graphique).

Graphique des résultats relatifs au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires depuis les contrôles de l'IBPT à partir de l'année 1998.



L'IBPT et La Poste se sont concertés à l'occasion de la publication des résultats de 2003 afin de discuter de ceux-ci et des mesures correctrices qui s'imposent. Cette concertation a lieu conformément aux articles 28 et 29 du troisième contrat de gestion, à savoir la prise de sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion.

L'IBPT a invité La Poste à prendre les mesures correctrices nécessaires. La Poste compte, grâce au programme de qualité « Roadmap towards Customer Excellence », tenir le plus rapidement possible ses engagements contractuels envers l'Etat et ses clients en matière de respect de délais de distribution.

Il ressort des résultats semestriels de l'année 2004 (de janvier à juin) que les mesures correctrices ont eu de l'effet :

- 89,1 % du courrier intérieur urgent ("Prior") est arrivé à destination dans le délai J + 1;
- 97,1 % du courrier intérieur urgent ("Prior") est arrivé à destination dans le délai J +2.

En conclusion, le Conseil de l'IBPT est positif par rapport à l'amélioration réalisée en 2003 en ce qui concerne la qualité. L'IBPT se réjouit également de constater une forte amélioration de la qualité au cours du premier semestre de cette année. Vu les tensions sociales suscitées par l'introduction de « Georoute », l'IBPT espère que La Poste pourra maintenir cette amélioration de la qualité au cours du second semestre de l'année.

Toutefois, ces résultats ne sont pas jusqu'à ce jour conformes aux obligations légales fixées dans le troisième contrat de gestion. L'IBPT exige dès lors également que La Poste respecte le plus rapidement possible les objectifs convenus dans le troisième contrat de gestion. L'IBPT continue à suivre cette obligation de près.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Deneff
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil