



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

---

Référence:

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 12 JUIN 2006  
CONCERNANT LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE RELATIVE  
AU CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS  
PRIORITAIRES ET NON PRIORITAIRES POUR L'ANNÉE 2005**

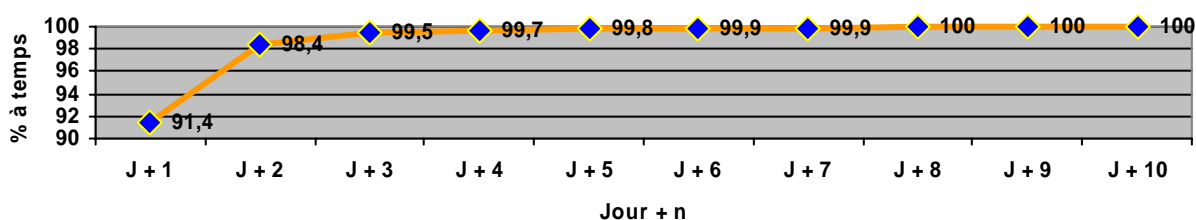
Publication des résultats de l'étude relative au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires de La Poste pour l'année 2005. Le contrôle et la publication constituent une obligation légale annuelle conformément au contrat de gestion.

Le troisième et le quatrième contrat de gestion stipulent que le respect des délais d'envoi sont mesurés, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13 850 (Services postaux - Qualité de service - Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire égrené) pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14 508 (Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité de service de bout en bout pour le courrier individuel 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 respectés par La Poste et publier, ensuite, les résultats de ce contrôle annuel.

Le quatrième contrat de gestion n'a pas apporté de modifications fondamentales au contrôle, aux objectifs ni au régime de sanction par rapport au contrat de gestion précédent. L'étude relative aux envois prioritaires et non prioritaires a été réalisée tous les jours de l'année 2005.

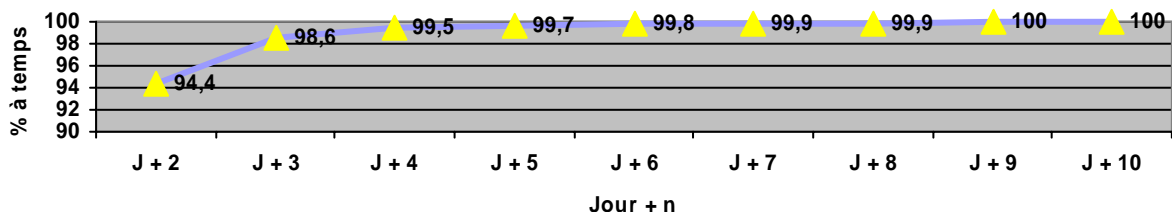
Il ressort des résultats de l'étude BELEX ("prior") que 91,4 % du courrier intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +1 au lieu des 94 % prévus dans le contrat de gestion. La Poste respecte toutefois largement le second critère pour les envois prioritaires étant donné que 98,4 % 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 ENVOIS PRIORITAIRES - % CUMULATIF<sup>1</sup>**



Il ressort de l'étude BELEX ("non-prior") que ces résultats sont meilleurs que ce qui est légalement prévu conformément au contrat de gestion. A savoir 94,4 % au lieu des 94 % prévus du courrier intérieur non prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +2. En ce qui concerne le second critère pour les envois non prioritaires, Jour + 3, La Poste respecte largement son objectif, à savoir 98,6 % alors que l'objectif du 3<sup>e</sup> contrat de gestion est de 97 %.

**GRAPHIQUE 2: RELEVÉ ANNUEL NON-PRIOR - % CUMULATIF<sup>2</sup>**



Par rapport à l'année dernière, on constate une énorme amélioration en ce qui concerne Jour + 1 pour les envois prioritaires, à savoir 91,4 % pour Jour + 1 en 2005, par rapport à 87,2 % en 2004, ce qui représente une augmentation de près de 5 %. Egalement en ce qui concerne Jour + 2 pour les envois prioritaires, le résultat de 2005 est clairement meilleur que le résultat de l'année 2004, à savoir 98,4 % en 2005 pour Jour + 2 contre 96,6 % en 2004.

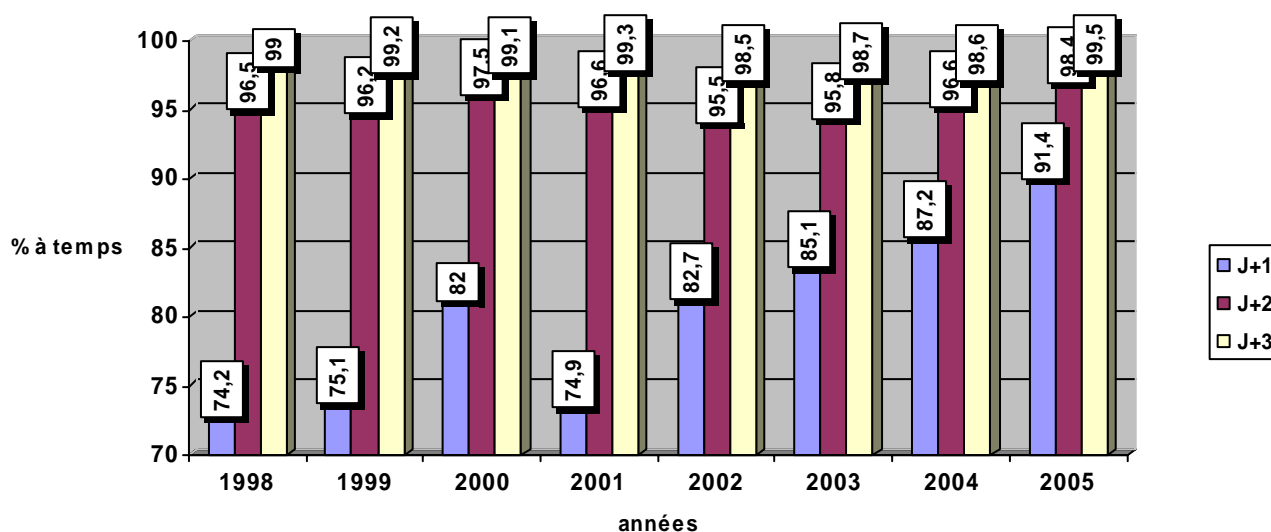
Le graphique ci-dessous reprend les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année lors de laquelle l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Il en ressort que le résultat de 2005 est le meilleur de ces sept dernières années. Alors qu'en 1998, le résultat était de 74 % pour

<sup>1</sup> GfK: Annuaire 2005 pour l'IBPT et La Poste

<sup>2</sup> GfK: Annuaire 2005 pour l'IBPT et La Poste

Jour + 1, ce chiffre est passé en 2005 à 91 %, ce qui représente une énorme progression de 23 %. Depuis 2002, on constate en outre une amélioration continue de la qualité.

**GRAPHIQUE 3: DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS PRIORITAIRES DE 1998 À 2005 - % À TEMPS<sup>3</sup>**

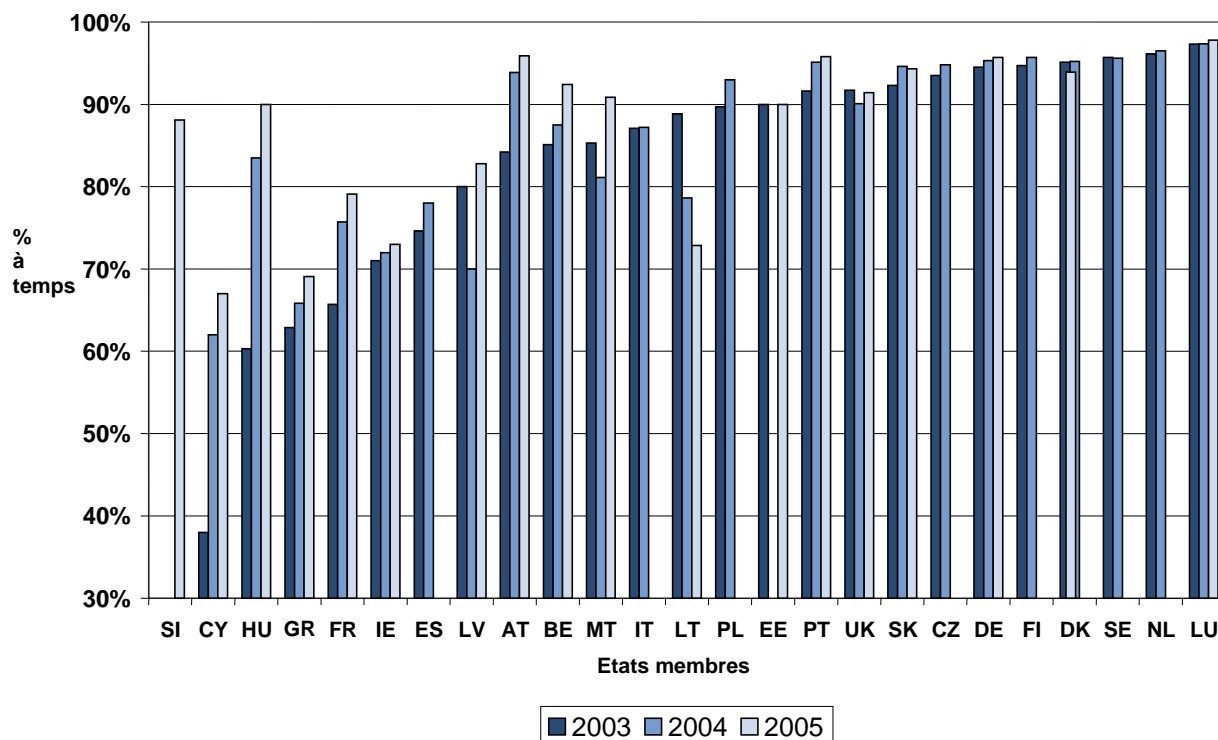


Ces résultats sont mesurés conformément aux normes européennes EN 13 850 et EN 14 508. Depuis le 1er janvier 2004, les prestataires désignés du service universel sont obligés par la Commission européenne d'utiliser la méthode de mesure EN 13 850 et ce, pour arriver à des résultats plus comparables au niveau européen. Naturellement, les résultats entre les différents Etats membres ne sont pas comparables étant donné que les circonstances géographiques, opérationnelles, socioéconomiques, ... sont différentes. Sur la base des informations les plus récentes<sup>4</sup> (voir graphique ci-après), il semble toutefois que La Poste, le prestataire désigné du service universel en Belgique, a rejoint les leaders européens en ce qui concerne le respect des délais d'acheminement.

<sup>3</sup> Etudes IBPT: Les différents dossiers de qualité depuis les contrôles de l'IBPT à partir de 1998.

<sup>4</sup> Etude WIK concernant les "Main developments in the European Postal Sector (2004-2006)" sur l'ordre de la Commission européenne – 2nd Public Workshop, 21 février 2006.

**GRAPHIQUE 4: LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS  
PRIORITAIRES POUR DIVERS PRESTATAIRES NATIONAUX DE SERVICE UNIVERSEL  
POUR LA PERIODE DE 2003 À 2005 - % À TEMPS<sup>5 6</sup>**



A l'occasion de la publication des résultats de 2005, une concertation est prévue entre l'IBPT et La Poste afin de discuter de ceux-ci.

En conclusion, l'IBPT se réjouit de constater que La Poste remplit ses obligations en matière de respect des délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires conformément au contrat de gestion, à l'exception de l'objectif Jour + 1 pour le courrier prioritaire. L'IBPT insiste pour que La Poste respecte le plus rapidement possible les objectifs convenus dans le quatrième contrat de gestion concernant Jour + 1 pour les envois prioritaires. L'IBPT continue naturellement 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

<sup>5</sup> Etudes IBPT: Les différents dossiers de qualité depuis les contrôles de l'IBPT à partir de 1998.

<sup>6</sup> SI = Slovénie, CY = Chypre, HU = Hongrie, GR = Grèce, FR = France, IE = Irlande, ES = Espagne, LV = Lettonie, AT = Autriche, BE = Belgique, MT = Malte, IT = Italie, LT = Lituanie, PL = Pologne, EE = Estonie, PT = Portugal, UK = Royaume Uni, SK = Slovaquie, CZ = République tchèque, DE = Allemagne, FI = Finlande, DK = Danemark, SE = Suède, NL = Pays-Bas et LU = Luxembourg