

**Communication du Conseil de l'IBPT  
du 12 février 2026  
concernant une étude des délais d'acheminement des  
envois de correspondance prioritaires et non prioritaires  
ainsi que des faire-part de décès tels qu'offerts par le  
prestataire du service universel**

1. Synthèse .....	3
2. Contexte .....	4
3. Conception de l'étude .....	5
3.1. Taille de l'échantillon.....	5
3.2. Distribution géographique.....	5
3.2.1. <i>Expédition</i> .....	5
3.2.2. <i>Réception</i> .....	7
4. Nettoyage des données.....	8
5. Résultats .....	9
5.1. Objectifs.....	9
5.2. Analyse des données .....	9
5.3. Timbre prior .....	9
5.4. Faire-part de décès.....	11
5.5. Timbre non prior .....	13
5.6. Envois problématiques en détail .....	15
5.6.1. <i>Expédition : boîtes aux lettres</i> .....	15
5.6.2. <i>Expédition : bureaux de poste</i> .....	15
5.6.3. <i>Réception</i> .....	16
6. Éléments spécifiques.....	17
7. Conclusion.....	18

## 1. Synthèse

1. L'IBPT a mené un audit afin de vérifier si le système de mesure BELEX, qui contrôle la qualité fournie par bpost (le prestataire du service universel belge), était conforme aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508. L'audit ayant révélé des non-conformités, l'IBPT a décidé d'organiser son propre instantané de la qualité (« BIPTlex delivery experiment study ») afin d'obtenir davantage d'informations sur le niveau de qualité atteint par le prestataire du service universel. Il a été décidé de mettre l'accent sur trois produits, à savoir les envois de correspondance prioritaires et non prioritaires (avec timbre) et les faire-part de décès. Pour chaque catégorie, 400 envois ont été expédiés afin d'atteindre la taille d'échantillon requise. Ces lettres ont été envoyées entre le 9 et le 25 septembre 2025.
2. En ce qui concerne les envois de correspondance prioritaires, l'on note une différence significative par rapport à l'objectif J+1 de 95 %, étant donné que seulement 73,7 % du courrier prioritaire a été distribué le jour ouvrable suivant. Pour ce qui est de l'objectif J+2 de 97 %, la différence était moindre mais restait considérable, avec un résultat de 92,2 %.
3. Concernant les faire-part de décès, qui doivent désormais être déposés au bureau de poste puis traités via une procédure spécifique, le résultat était sensiblement meilleur.<sup>1</sup> L'objectif J+1 de 95 % a presque été atteint, avec un résultat de 93,2 % de faire-part distribués le jour ouvrable suivant. Néanmoins, cette différence restait significative d'un point de vue statistique.
4. Pour la dernière catégorie, les envois de correspondance non prioritaires, l'objectif est de 95 % de distributions en J+3, à savoir une distribution dans un délai maximal de 3 jours ouvrables. Ce niveau n'a clairement pas été atteint, avec un résultat de 85,7 %. L'objectif de 97 % en J+4 pour cette catégorie a, en revanche, presque été atteint, avec 95,5 % des lettres non prioritaires distribuées dans un délai maximal de quatre jours ouvrables. Cette différence restait néanmoins significative d'un point de vue statistique.
5. L'on n'observe pas de différences locales immédiates (ni au niveau de l'expédition ni au niveau de la réception) véritablement notables. Les envois distribués en retard ou perdus ne peuvent pas réellement être attribués à des zones spécifiques. Au moment de finaliser l'étude (le 6 novembre 2025), 17 envois sur un total de 1 200 n'avaient pas encore atteint leur destination.

---

<sup>1</sup> [Avec une attention toute particulière | bpost](#)

## 2. Contexte

6. Le deuxième contrat de gestion et la législation postale prévoient que des délais d'acheminement doivent être mesurés et respecter certains niveaux de qualité, sous la supervision de l'IBPT, conformément à la norme CEN EN 138502 pour les envois prioritaires, d'une part, et la norme CEN EN 145083 pour les envois non prioritaires, d'autre part. Le système de mesure est géré par l'organisme de recherche externe Spectos GmbH. Ce système est baptisé BELEX et fonctionne sur la base de l'envoi de lettres tests via un panel de participants à l'étude. Ces lettres tests doivent être représentatives du flux de courrier réel de bpost. Elles servent à calculer le nombre d'envois distribués à temps, à savoir un jour après que la lettre a été postée avant l'heure de la dernière levée pour les lettres prioritaires et dans un délai de trois jours pour les lettres non prioritaires. L'IBPT a ensuite mené un audit pour vérifier si le système de mesure BELEX était conforme aux dispositions des normes européennes EN 13850 et EN 14508.
  
7. L'audit a permis d'identifier des éléments pour lesquels les processus de bpost ne sont pas entièrement conformes aux exigences définies dans les normes européennes ou le protocole. L'IBPT a demandé à bpost d'élaborer un plan d'action sur la base des non-conformités constatées lors de l'audit.<sup>2</sup> En outre, l'IBPT a décidé d'organiser son propre instantané de la qualité (« BIPTlex delivery experiment study ») afin d'obtenir davantage d'informations sur le niveau de qualité atteint par le prestataire du service universel. Il a été décidé de mettre l'accent sur trois produits, à savoir les envois de **correspondance prioritaires et non prioritaires** (avec timbre) et les **faire-part de décès**. Pour la conception et l'analyse de cette étude, l'IBPT a consulté Analysys Mason, qui avait également effectué l'audit du système de mesure BELEX.

---

<sup>2</sup> [Communication du 3 octobre 2025 concernant l'audit des systèmes de mesure internes et externes de bpost pour le contrôle des délais d'acheminement | IBPT](#)

### 3. Conception de l'étude

#### 3.1. Taille de l'échantillon

8. Bpost déclare avoir distribué environ 5 800 000 lettres par jour ouvrable.<sup>3</sup> Même pour les envois prioritaires (12,3 % du volume total en 2023<sup>4</sup>), cela représente plus d'un demi-million d'envois. Un test T avec un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % nécessite un échantillon de 385 (sur la base d'une population infinie).<sup>5</sup> Même sur une période de deux semaines (donc x 10), cela n'affecterait pas la taille d'échantillon requise. Vu que cette taille d'échantillon est basée sur une population infinie, tenir compte d'une population d'un jour ou, par exemple, une population de 6-10 jours, ne fait aucune différence.
9. Par conséquent, l'IBPT a choisi un échantillon de 400 envois, appliqué aux envois de correspondance prioritaires et non prioritaires ainsi qu'aux faire-part de décès. Le nombre total de lettres dans notre échantillon s'élevait par conséquent à 1 200.
10. La taille de l'échantillon correspond aux travaux récents relatifs système de mesure BELEX en ce qui concerne les catégories spécifiques<sup>6</sup> :  
§ 31 « Par ailleurs, conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 310 envois recommandés. »  
§ 41 « Conformément au protocole, bpost charge un bureau d'études indépendant de procéder à des tests sur un échantillon d'au moins 400 colis postaux. »
11. En outre, comme indiqué dans la section 5, comme les mesures nous ont fourni suffisamment de preuves pour rejeter l'hypothèse nulle, cela suggère que la taille de l'échantillon était suffisamment grande pour être significative.

#### 3.2. Distribution géographique

##### 3.2.1. Expédition

12. Étant donné qu'une distribution aléatoire dans l'ensemble du pays est souhaitable, les lettres prioritaires et non prioritaires ont été envoyées en lots de 5 via 160 (à savoir 800 divisé par cinq) boîtes aux lettres rouges sélectionnées aléatoirement appartenant au prestataire du service universel.
13. Le processus d'envoi des faire-part de décès a été revu par bpost plus tôt dans l'année<sup>7</sup>. Ces envois doivent être remis au comptoir du bureau de poste ou à l'entrepreneur des pompes funèbres et sont ensuite mis dans un sac rouge afin de pouvoir suivre un trajet (suivi) spécifique. Il était donc difficile d'envoyer ces faire-part de décès par lots de cinq sans attirer l'attention. Il a donc été décidé de répartir les 400 envois de manière aléatoire entre dix bureaux de poste en Belgique (un dans chaque province, à l'exception du Brabant wallon, et à Bruxelles).
14. Vous trouverez ci-dessous, à la figure 1, les lieux sélectionnés aléatoirement, à savoir les 160 boîtes aux lettres (en bleu) et les 10 bureaux de poste (en rouge).

<sup>3</sup> <https://bnode.com/fr/a-propos-de-nous/nos-entites/bpost-belgium> (consulté le 19 janvier 2026)

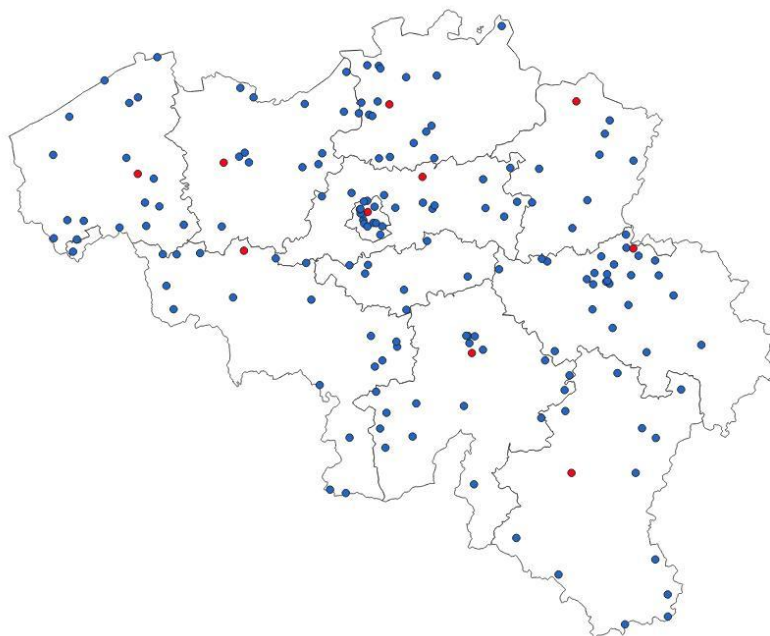
<sup>4</sup> [Décision du 3 juillet 2025 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2023 | IBPT](#)

<sup>5</sup> L'effet de conception (DEFF) n'a pas été calculé pour cette étude, mais il aurait pu être estimé à partir de la corrélation intra-cluster entre les lettres d'une même boîte aux lettres et entre les communes, afin d'affiner la taille effective de l'échantillon.

<sup>6</sup> [Décision du 3 juillet 2025 concernant le contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2023 | IBPT](#)

<sup>7</sup> [Bpost réforme le processus d'envoi des faire-part de décès](#)

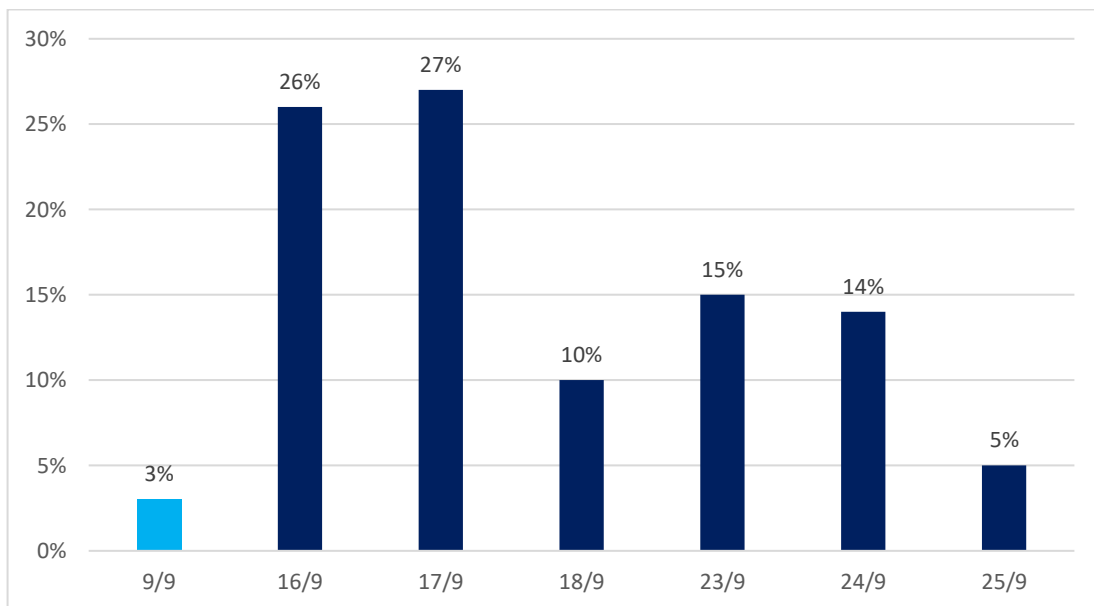
Figure 1 : lieux d'expédition sélectionnés – 160 boîtes aux lettres (bleu) et 10 bureaux de poste (rouge)



Source : bpost/présentation IBPT

15. Les 1 200 lettres ont été préparées par l'équipe du service Marché postal de l'IBPT. L'expédition des lettres a, quant à elle, été effectuée par l'équipe de contrôle EquiTel de l'IBPT. Concernant l'expédition via les boîtes aux lettres rouges, l'heure de la dernière levée a été prise en compte, à savoir généralement 10 heures, afin de nous assurer que la lettre serait collectée le même jour et que nous connaissions exactement le moment où le processus de levée, tri et distribution commencerait. L'équipe de contrôle devait communiquer le jour et l'heure de l'expédition de chaque lot (lieu) via Microsoft Forms. Une photo de l'opération était également prise, pour que les métadonnées (heure, date et lieu) puissent faciliter l'encodage de l'envoi en cas de doute.
16. En ce qui concerne le calendrier, il a été décidé de mener l'expérience en septembre étant donné que cette période est à la fois creuse et en dehors des vacances, afin que les résultats soient le moins possible faussés par une sous-capacité ou, plus généralement, par un manque de personnel. Étant donné que les membres du service EquiTel sont sur la route le mardi, le mercredi et le jeudi, ces jours ont été choisis. Comme indiqué à la figure 2, la date du 9 septembre servait de jour test avec l'expédition d'une partie des lots tests. Cette approche a été choisie afin de pouvoir détecter et corriger tout problème ou mauvais fonctionnement avant d'envoyer le gros des courriers. Les lots finaux ont été envoyés le 25 septembre.

Figure 2 : pourcentage d'envois de lots par jour en septembre 2025



Source : IBPT

### 3.2.2. Réception

17. L'on a demandé aux membres du personnel de se porter volontaires pour cette expérience et recevoir du courrier à l'adresse de leur domicile. Cela a donné une répartition raisonnable de 55 lieux, urbains et ruraux, représentés à la figure 3. Au cours de la période de l'étude, il a été demandé à ces membres du personnel de vérifier leur boîte aux lettres chaque jour ouvrable et d'introduire le jour de réception de chaque lettre dans Microsoft Forms.

Figure 3 : 55 lieux de réception



Source : IBPT

## 4. Nettoyage des données

18. Des contrôles de la validité des données relatives à l'expédition et à la réception des lettres ont été effectués, par exemple : vérifications si le dépôt dans les boîtes aux lettres a eu lieu avant l'heure de la dernière levée ; questions posées aux destinataires concernant des anomalies relatives à des envois qui n'ont pas encore été introduits ou des réponses incohérentes. Finalement, 17 lettres ne sont pas arrivées à destination (le 6 novembre 2025) et sont donc considérées comme perdues, et il existe des doutes concernant la date exacte de réception de 9 lettres.
19. Ces 9 lettres pour lesquelles des doutes subsistent n'ont pas été reprises dans l'analyse. Comme la taille de l'échantillon était suffisamment grande (400 envois au lieu des 385 requis), cela n'a pas causé de problème. 395 envois prioritaires, 399 envois non prioritaires et 397 faire-part de décès ont été retenus.

## 5. Résultats

### 5.1. Objectifs

20. Conformément à l'article 5 du contrat de gestion du service universel et à l'article 46, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal du 14 mars 2022, bpost s'engage à respecter les délais d'acheminement ci-dessous (pour les envois relevant de la portée de notre étude) :

- Envois de correspondance domestiques prioritaires (J+1) :
  - J+1 (jour ouvrable suivant) : 95 % (+ faire-part de décès)
  - J+2 (délai de deux jours ouvrables) : 97 %
- Envois de correspondance domestiques non prioritaires (J+3) :
  - J+3 (délai de trois jours ouvrables) : 95 %
  - J+4 (délai de quatre jours ouvrables) : 97 %

### 5.2. Analyse des données

21. Pour vérifier le respect de ces pourcentages de 95 % ou 97 %, un test de proportion a été appliqué (pour vérifier si la statistique se situe dans la région critique), à savoir l'approche de la valeur critique (ou « Critical Value Approach »)<sup>8</sup> :

$$z = \frac{\hat{p} - p_0}{\sqrt{\frac{p_0(1-p_0)}{n}}}$$

Où  $p_0$  est la proportion de l'hypothèse nulle, à savoir lorsque  $H_0 : p = p_0$  ( $H_0$  étant l'hypothèse nulle et  $H_A$  étant l'hypothèse alternative)

### 5.3. Timbre prior

22. Parmi l'échantillon de 400 envois prioritaires, 5 ont été exclus en raison d'une incertitude quant à la date exacte de réception. Parmi les 395 envois restants, 291 (73,7 %) ont été reçus le jour ouvrable suivant, comme indiqué par la figure 4. Ce résultat est largement en deçà de l'objectif J+1 de 95 %, comme l'indique également la proportion de test dans le tableau 1. Lors du deuxième jour ouvrable, 73 envois de plus ont été reçus, portant le nombre total à 364 ou 92,2 %. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration considérable, il subsiste un écart significatif par rapport à l'objectif J+2 de 97 % tel qu'indiqué au tableau 1.

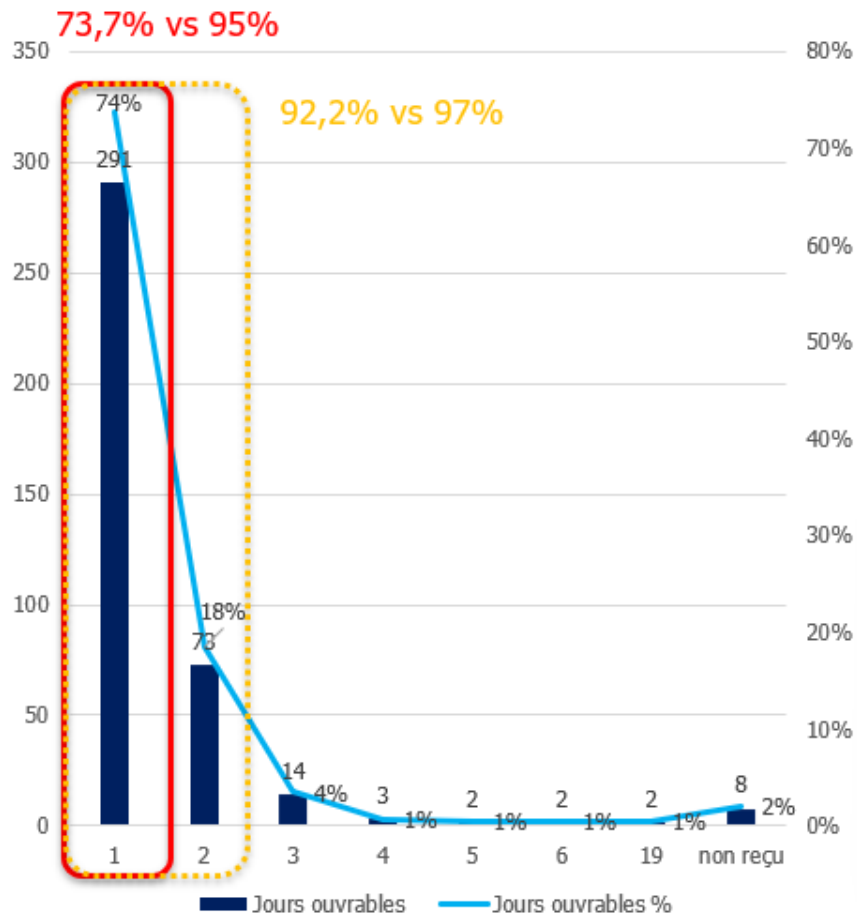
---

<sup>8</sup> [S.6 Test of Proportion | STAT ONLINE](#)

23. 31 envois sont arrivés encore plus tard, dont 8 n’avaient toujours pas été reçus à la clôture de l’étude, le 6 novembre 2025, et sont donc considérés comme perdus. Le délai d’acheminement moyen de 2,12 jours ouvrables<sup>9</sup> s’écartait par conséquent aussi significativement (résultat test T :  $7,31522E-06 < 0,05$ ) de J+1.<sup>10</sup>

24. Nous ne disposons pas encore de résultats du système de mesure BELEX pour 2025 afin d’effectuer une comparaison. En revanche, les résultats pour 2023 ont été publiés par le biais d’une décision de l’IBPT<sup>11</sup>. Pour 2023, l’on note un résultat de 93,8 %. Alors que ce résultat est également inférieur à l’objectif de 95 % et indique clairement une tendance à la baisse, il reste néanmoins bien supérieur aux 73,7 % obtenus via l’étude menée en septembre 2025. Concernant le délai J+2, le résultat du système de mesure BELEX était de 98,1 %.

Figure 4 : résultats du timbre prior



Source : IBPT

<sup>9</sup> Toutefois, pour les envois « perdus », qui n’ont pas été reçus le 6 novembre, la date du 6 novembre a été utilisée pour calculer le délai d’acheminement moyen. La même logique a été appliquée aux faire-part de décès et aux envois de correspondance non prioritaires.

<sup>10</sup> Même sans tenir compte des articles « perdus », la moyenne obtenue de 1,42 jour ouvrable reste significativement différente (résultat test T :  $1,00173E-08 < 0,05$ ) de J+1.

<sup>11</sup> [Décision du 3 juillet 2025 concernant le contrôle des délais d’acheminement pour l’année 2023 | IBPT](#)

Tableau 1 : approche de la valeur critique pour les timbres prior

$H_0 : p = 0,95$ ou $p = 0,97$ $H_A : p < 0,95$ ou $p < 0,97$ <i>Rejet si <math>Z &lt; -1,645</math></i>
<p>1. Objectif J+1 = 95 %  Taux observé J+1 = 73,7 %  =&gt; rejet : <math>-19,45022174 &lt; -1,645</math></p>
<p>2. Objectif J+2 = 97 %  Taux observé J+2 = 92,2 %  =&gt; rejet : <math>-5,648377781 &lt; -1,645</math></p>

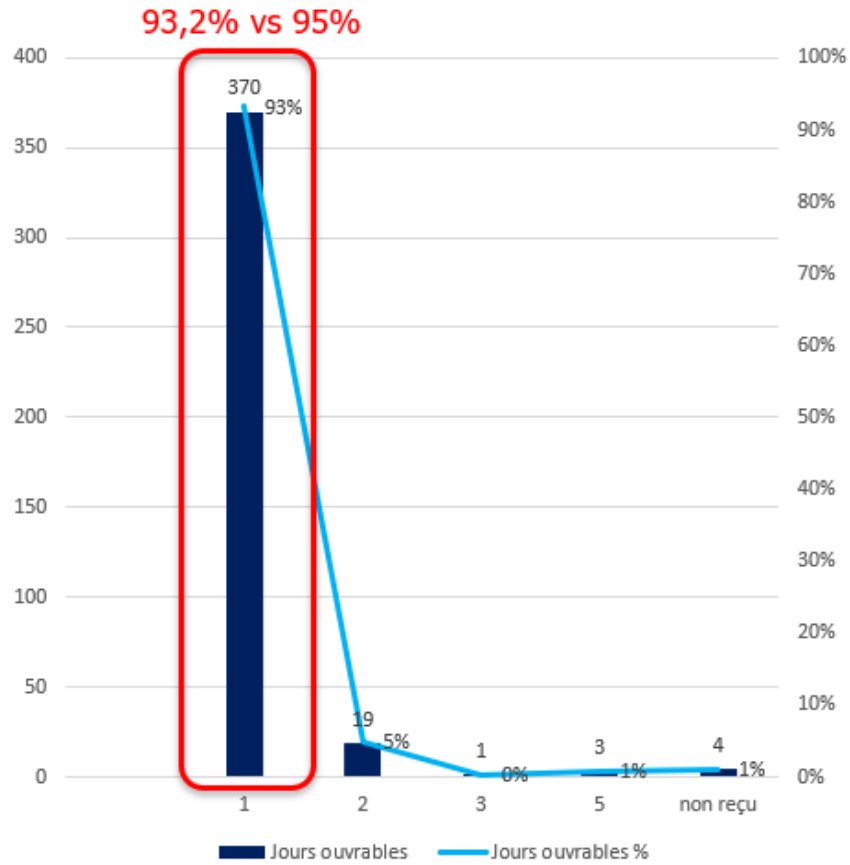
Source : IBPT

## 5.4. Faire-part de décès

25. Dans le cas des faire-part de décès, 400 faire-part ont également été expédiés. Dans ce cas-ci, 3 envois ont été exclus en raison d'une incertitude quant à la date exacte de réception. Parmi les 397 envois restants, 370 (93,2 %) ont été reçus le jour ouvrable suivant, comme indiqué par la figure 5. Ceci étant juste – mais néanmoins significativement – en deçà de l'objectif J+1 de 95 %, comme l'indique également la proportion de test dans le tableau 2.
26. La différence claire avec le score du timbre prior (à savoir +20 points de pourcentage pour le même niveau d'objectif J+1) indique que le nouveau système d'expédition des faire-part de décès aux guichets des bureaux de poste et le processus individuel portent néanmoins leurs fruits.
27. Toutefois, cela signifie toujours que 27 envois ne sont pas arrivés dans les délais, bien que la plupart d'entre eux (19) soient arrivés dans un délai de J+2. 4 envois n'avaient toujours pas été reçus à la clôture de l'étude le 6 novembre 2025 et sont donc considérés comme perdus. Le délai d'acheminement moyen de 1,45 jour ouvrable s'écartait par conséquent aussi significativement (résultat test T :  $0,0072 < 0,05$ ) de J+1.<sup>12</sup>
28. L'étude BELEX n'inclut aucune mesure spécifique pour les faire-part de décès.

<sup>12</sup> Même sans tenir compte des articles « perdus », la moyenne obtenue de 1,08 jour ouvrable reste significativement différente (résultat test T :  $3,94239E-05 < 0,05$ ) de J+1.

Figure 5 : résultats des faire-part de décès



Source : IBPT

Tableau 2 : approche de la valeur critique pour les faire-part de décès

$H_0 : p = 0,95$ $H_A : p < 0,95$ <i>Rejet si <math>Z &lt; -1,645</math></i>
Objectif J+1 = 95 % Taux observé J+1 = 93,2 % => rejet : $-1,646508525 < -1.645$

Source : IBPT

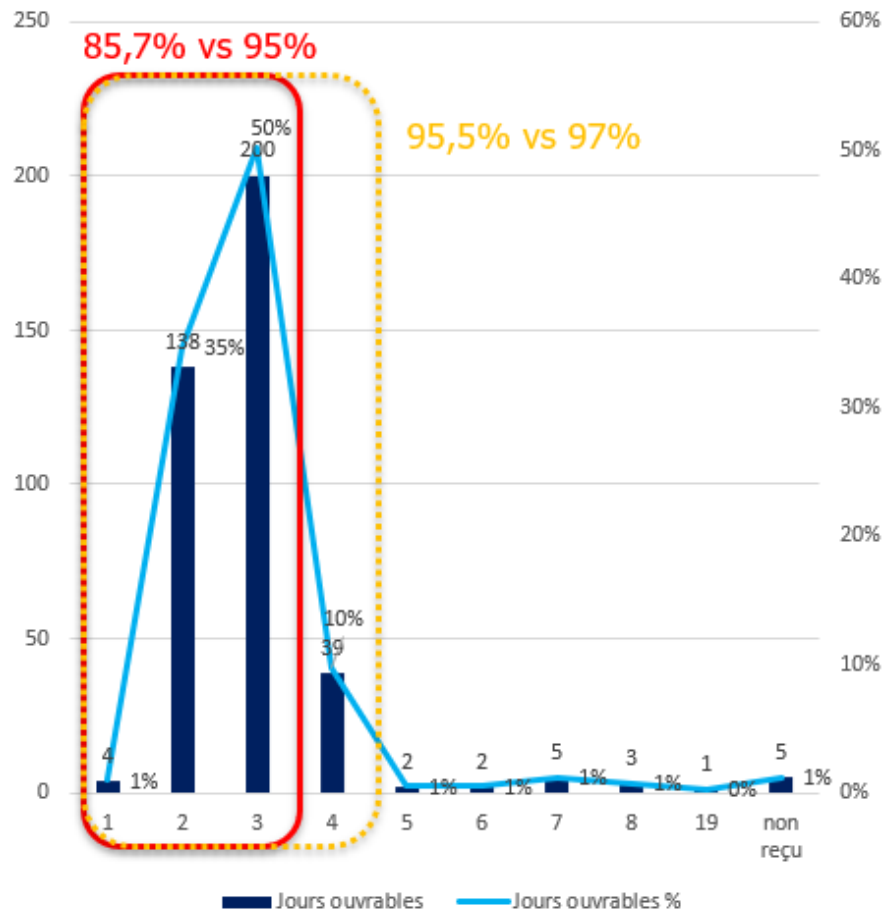
## 5.5. Timbre non prior

29. Parmi les 1 200 envois tests, 400 étaient des lettres non prioritaires. Dans ce cas-ci, seul 1 envoi a été exclu en raison d'une incertitude quant à la date exacte de réception. Parmi les 399 envois restants, 4 ont été reçus le jour ouvrable suivant – et ont ainsi été traités comme ayant été reçu en J+1 – comme indiqué par la figure 6. 138 envois supplémentaires, soit 35 %, ont été reçus en J+2, ce qui est également plus rapide que l'objectif J+3 fixé pour les envois non prioritaires. 200 envois, soit 50 %, ont été reçus dans un délai de J+3, un total de 342 envois étant ainsi arrivés au maximum dans un délai de J+3. Le pourcentage obtenu de 85,7 % est néanmoins en deçà de l'objectif J+3 de 95 %, comme l'indique également le test de proportion dans le tableau 3. Lors du quatrième jour ouvrable, 39 envois de plus ont été reçus, portant le nombre total à 381 ou 95,5 %. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration considérable, il subsiste un écart significatif par rapport à l'objectif J+4 de 97 % tel qu'indiqué au tableau 3.
30. Toutefois, cela signifie toujours que 18 envois ne sont pas arrivés dans les délais, 5 envois n'avaient toujours pas été reçus à la clôture de l'étude le 6 novembre 2025 et sont donc considérés comme perdus. Grâce aux envois reçus après seulement un ou deux jours ouvrables, le délai d'acheminement moyen de 3,22 jours ouvrables n'a par conséquent pas différé de manière significative (résultat du test T :  $0,087 > 0,05$ ) de J+3.<sup>13</sup>
31. Pour 2023, le système de mesure BELEX indiquait des résultats supérieurs, avec 97,4 % pour J+3 et 98,7 % pour J+4, atteignant ainsi les seuils de 95 % et 97 %. Pour les envois de correspondance non prioritaires, l'année 2023 marquait un tournant dans une tendance à la baisse au sein de l'étude BELEX. Il sera intéressant de connaître les résultats pour 2025.

---

<sup>13</sup> Sans tenir compte des articles « perdus », la moyenne obtenue tombe à 2,88 jours ouvrables (et ne présente donc toujours pas de différence significative (résultat du test T :  $0,966606888 < 0,05$ ) de J+3).

32. Figure 6 : résultats du timbre non prior



Source : IBPT

Tableau 3 : approche de la valeur critique pour les timbres non prior

$H_0 : p = 0,95$ ou $p = 0,97$ $H_A : p < 0,95$ ou $p < 0,97$ Rejet si $Z < -1,645$
1. Objectif J+1 = 95 % Taux observé J+1 = 85,7 % => rejet : $-8,510497719 < -1,645$
2. Objectif J+2 = 97 % Taux observé J+2 = 95,5 % => rejet : $-1,769637732 < -1,645$

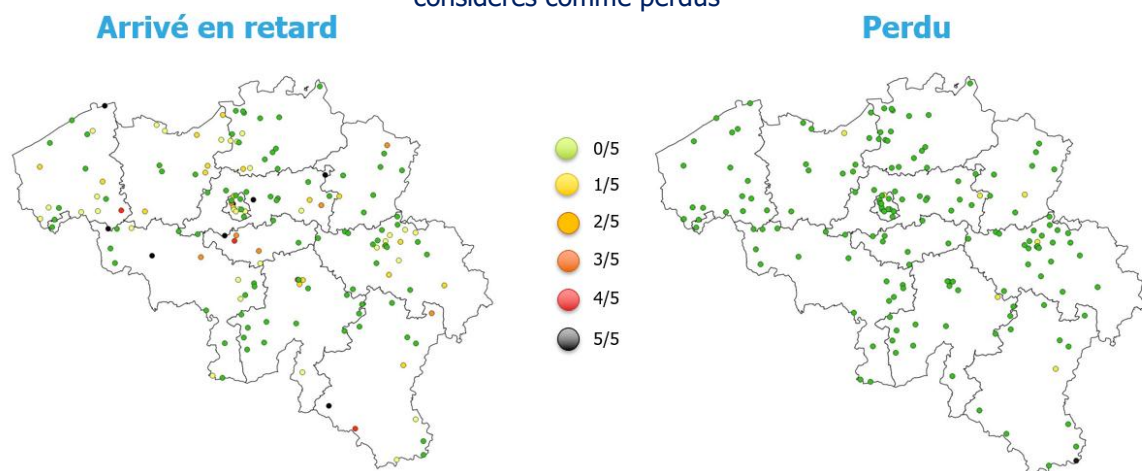
Source : IBPT

## 5.6. Envois problématiques en détail

### 5.6.1. Expédition : boîtes aux lettres

32. La figure 7 présente un aperçu du nombre d'envois arrivés en retard ou présumés perdus (pas encore reçus au 6 novembre 2025) par boîte aux lettres (rouge) de bpost. Comme indiqué, 800 lettres – 400 envois de correspondance prioritaires et 400 envois de correspondance non prioritaires – ont été envoyées via 160 boîtes aux lettres rouges sélectionnées aléatoirement, par lots de 5 lettres par boîte aux lettres. Les couleurs de vert à noir indiquent le nombre de lettres d'un lot qui n'ont pas été reçues à temps ou qui n'ont pas été reçues. Le vert indique, par exemple, qu'il n'y a eu aucun problème et que tous les envois sont arrivés à destination à temps. Le noir indique un problème manifeste pour tous les envois via une boîte aux lettres rouge spécifique. Par exemple, nous notons une boîte aux lettres spécifique à Athus, près de la frontière française et luxembourgeoise, indiquée en noir dans la catégorie « perdu », dont aucun des 5 envois n'a été distribué. En général, les envois problématiques sont répartis, ce qui signifie qu'il est impossible d'attribuer de mauvais résultats à une région/un endroit spécifique.

Figure 7 : nombre d'envois (0 à 5) par boîte aux lettres qui sont arrivés en retard ou ont même été considérés comme perdus

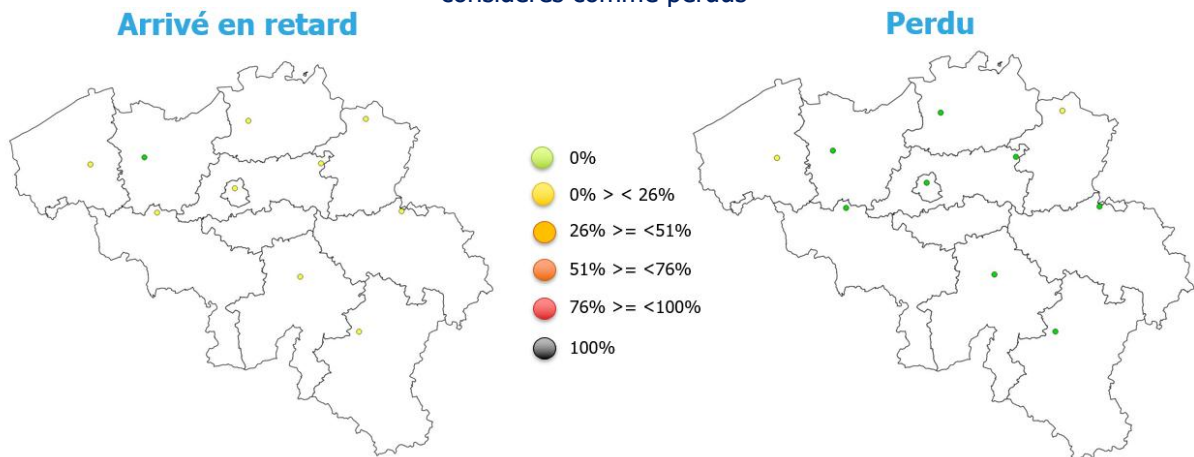


Source : IBPT

### 5.6.2. Expédition : bureaux de poste

33. Une figure similaire peut être dressée pour les 10 bureaux de poste sélectionnés et les 400 faire-part de décès envoyés de la sorte. Comme nous avons utilisé des lots de 40 lettres dans chaque cas, nous utilisons des classes avec des pourcentages pour les envois que nous avons reçus en retard ou marqués comme perdus. Dans ce cas-ci également, nous ne pouvons pas attribuer de moins bons résultats à une région spécifique. Par exemple, 9 bureaux de poste sur 10 font partie de la classe « jaune clair », signifiant que jusqu'à 25 % (inclus) d'envois sont arrivés en retard. Seul le bureau de poste sélectionné en Flandre-Orientale, à savoir celui de Sint-Martens-Latem, a atteint la classe « verte » avec un score de 100 % (les 40 faire-part de décès ont été distribués le jour ouvrable suivant).

Figure 8 : pourcentage d'envois par bureau de poste qui sont arrivés en retard ou ont même été considérés comme perdus

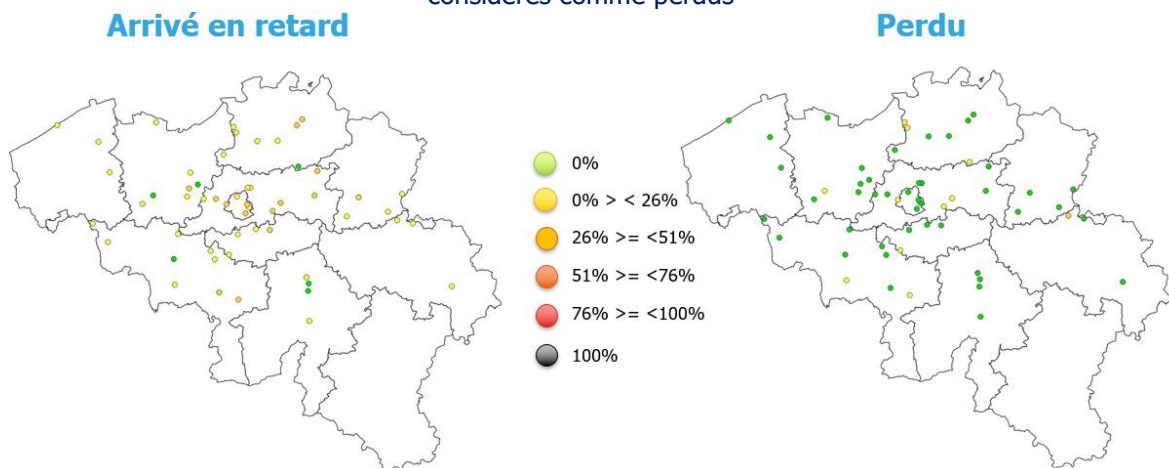


Source : IBPT

### 5.6.3. Réception

34. La qualité peut être évaluée au niveau régional sur la base des lieux de livraison. Cela nous permet de vérifier si des problèmes se produisent à la fin de la chaîne (collecte, centre de tri, centre de distribution et distribution finale) plutôt qu'au début. Cela a été fait pour les 1200 envois à la figure 9 ci-dessous. Toutefois, ici encore, l'on note une répartition proportionnelle pratiquement nationale des envois problématiques. La plupart des lieux de réception relevant de la catégorie « jaune clair », signifiant que jusqu'à 25 % (inclus) d'envois sont arrivés en retard.

Figure 9 : pourcentage d'envois par lieu de réception qui sont arrivés en retard ou ont même été considérés comme perdus



Source : IBPT

## 6. Éléments spécifiques

35. Au cours de cette étude, les membres de l'équipe de contrôle de l'IBPT ont également effectué un certain nombre d'observations qui méritent d'être partagées. Il apparaît que la nouvelle procédure spécifique pour les faire-part de décès, bien qu'elle porte ses fruits, connaît encore quelques difficultés de démarrage, des défaillances informatiques étant signalées aux bureaux de poste de Saint-Hubert (le 17 septembre 2025) et de Haacht (le 24 septembre 2025). Dans le premier cas, l'équipe de contrôle est alors passée au bureau de poste de Nassogne, tandis que, dans le deuxième cas, elle est passée au bureau de poste de Diest. Au bureau de poste de Sint-Martens-Latem, l'équipe de contrôle a dû insister pour utiliser la nouvelle procédure pour l'expédition de faire-part de décès.
36. En ce qui concerne les boîtes aux lettres (rouges) pour l'envoi du courrier, l'on a noté dans certains cas une différence entre l'heure de dernière levée indiquée sur la boîte aux lettres et celle communiquée par bpost sur son site Internet. Il s'agissait d'une boîte aux lettres située à Evere indiquant 13h00 alors que le site de bpost indiquait 10h00 (constaté le 16 septembre 2025), ainsi qu'une boîte située à Saint-Gilles indiquant 14h30 au lieu de 10h00 (17 septembre 2025) et enfin d'une située à Molenbeek-Saint-Jean sur laquelle aucune heure de levée n'était indiquée (23 septembre 2025).

## 7. Conclusion

37. Cet aperçu de la qualité des délais d'acheminement - c'est-à-dire « BIPTlex delivery experiment study » - ,réalisé par l'IBPT, présente des résultats intéressants, avec d'un côté certaines normes de qualité qui ont presque été atteintes et de l'autre côté des objectifs de qualité qui n'ont pas été atteints.
38. En ce qui concerne les **envois de correspondance prioritaires**, l'on note une différence considérable par rapport à l'objectif J+1 de 95 %, étant donné que seulement 73,7 % du courrier prioritaire a été distribué le jour ouvrable suivant. Pour ce qui est de l'objectif J+2 de 97 % pour ces mêmes envois, la différence était moindre mais restait significative, avec un résultat de 92,2 %. Concernant les **faire-part de décès**, qui doivent désormais être déposés au bureau de poste puis traités via une nouvelle procédure spécifique, le résultat était sensiblement meilleur. L'objectif J+1 de 95 % a presque été atteint, avec un résultat de 93,2 % de faire-part distribués le jour ouvrable suivant. Néanmoins, cette différence restait significative d'un point de vue statistique. Toutefois, la nouvelle procédure semble porter ses fruits. Pour la dernière catégorie, les **envois de correspondance non prioritaires**, l'objectif est de 95 % de distributions en J+3, à savoir une distribution dans un délai maximal de 3 jours ouvrables. Ce niveau n'a clairement pas été atteint, avec un résultat de 85,7 %. L'objectif de 97 % en J+4 pour cette catégorie a, en revanche, presque été atteint, avec 95,5 % des lettres non prioritaires distribuées dans un délai maximal de quatre jours ouvrables. Cette différence restait néanmoins significative d'un point de vue statistique.
39. L'on n'observe pas de différences géographiques immédiates (ni au niveau de l'expédition ni au niveau de la réception) véritablement notables. Les envois distribués en retard ou perdus ne peuvent pas réellement être attribués à des zones spécifiques. Au moment de finaliser l'étude (le 6 novembre 2025), 17 envois sur un total de 1 200 n'avaient pas encore atteint leur destination.

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Peggy Valcke  
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil