

## INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

IBPT

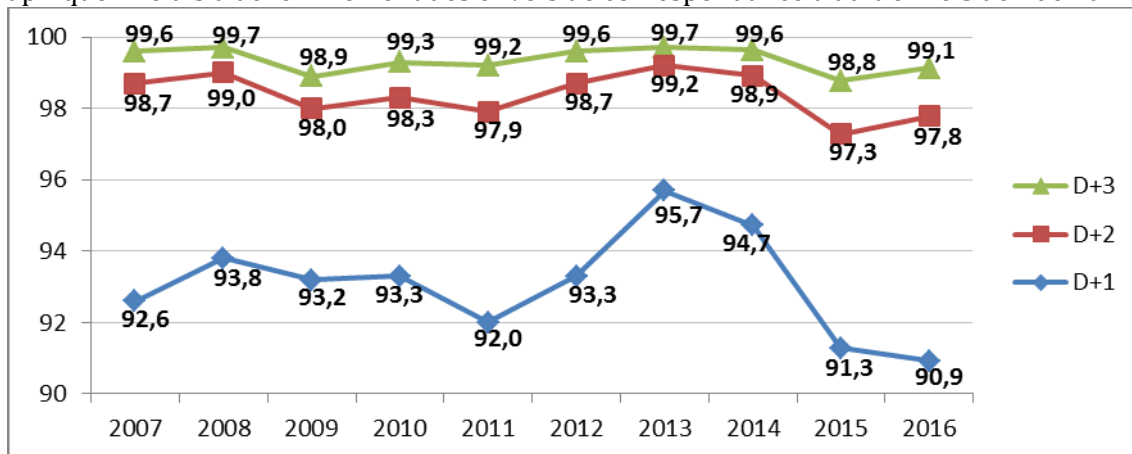
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Pour la deuxième année consécutive, bpost n'atteint pas l'objectif fixé en matière de délais d'acheminement pour les envois de correspondance traditionnels

Bruxelles, le 3 avril 2018 - Il ressort du contrôle annuel par l'IBPT du respect des délais d'acheminement par bpost que la norme légale de qualité pour la distribution des envois de correspondance intérieurs traditionnels n'a pas été respectée en 2016. Par conséquent, l'IBPT impose à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité.

L'IBPT procède chaque année à un contrôle du respect des délais d'acheminement par bpost. Il ressort du contrôle de l'année 2016 que 90,9 % du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1. Il s'agit du résultat le plus bas obtenu ces 10 dernières années pour les envois de correspondance traditionnels. Pour la deuxième année consécutive, bpost n'atteint ainsi pas l'objectif de la législation postale, qui prévoit que 93 % des envois de correspondance intérieurs traditionnels doivent être distribués dans un délai de Jour +1.

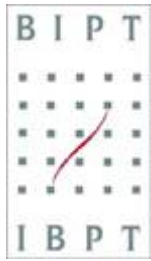
Graphique : Délais d'acheminement des envois de correspondance traditionnels de 2007 à 2016



L'IBPT est d'avis qu'une telle baisse de la qualité du service est susceptible de compromettre la régularité et la fiabilité du service. Dans son précédent rapport annuel, le Service de médiation pour le secteur postal note également une augmentation significative du nombre de plaintes concernant le traitement des envois (+30 %) ainsi que le service universel et les services d'intérêt économique général (+29 %).

L'IBPT attend de bpost qu'elle améliore son résultat en ce qui concerne le respect des délais d'acheminement de façon à ce que le niveau fixé dans le cinquième contrat de gestion soit atteint. L'IBPT impose par conséquent à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire de 1 200 000 EUR visant à améliorer la qualité. En avril 2018, bpost soumettra un projet d'investissement détaillé à l'IBPT.

Pour de plus amples renseignements :



**Jimmy Smedts**

Woordvoerder / Porte-parole

f : +32 2 226 88 22, m : +32 478 63 91 82

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

[www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

