

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

I B P T

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 3 AVRIL 2019
CONCERNANT
LE CONTRÔLE DU SIXIÈME CONTRAT DE GESTION
ENTRE L'ÉTAT ET BPOST**

TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction	3
2	Base légale.....	3
3	Le réseau bpost de bureaux de poste et de points poste.....	4
4	Méthodologie du contrôle	5
5	Information.....	6
5.1	Informations concernant les heures d'ouverture.....	6
5.2	Informations concernant les dernières heures de levée.....	6
5.3	Informations générales dans la salle.....	7
5.3.1	<i>Concernant les affiches.....</i>	<i>7</i>
5.3.2	<i>En ce qui concerne les dépliants disponibles.....</i>	<i>8</i>
5.4	Informations générales au guichet.....	10
5.4.1	<i>En ce qui concerne les dépliants disponibles.....</i>	<i>10</i>
5.4.2	<i>En ce qui concerne les questions au guichet.....</i>	<i>10</i>
6	Accessibilité.....	12
6.1	Accessibilité générale.....	12
6.2	Accessibilité pour les personnes handicapées.....	13
7	Temps d'attente.....	14
7.1	Système de numéros pour déterminer l'ordre de passage	14
7.2	Personnel au guichet.....	14
7.3	Les temps d'attente au guichet.....	15
8	Distributeurs de billets	17
9	Orientation client.....	18
10	Conclusion	19

1 Introduction

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées à bpost. Dans cette optique, un contrôle a été effectué en mai 2018 sur une sélection de services d'intérêt économique général (ci-après : SIEG) pour lesquels bpost reçoit une indemnité dans le cadre du sixième contrat de gestion entre l'État belge et bpost.¹

De précédents contrôles de ces obligations ont eu lieu en 2011, 2012 et 2015.^{2,3,4} Le contrôle de mai 2018 cible spécifiquement, comme les contrôles précédents, l'information des clients, l'accessibilité et les temps d'attente aux guichets. Étant donné qu'aucun instrument de contrôle spécifique n'a été défini par le législateur, l'IBPT applique une méthodologie propre depuis 2011.

La protection des consommateurs est une tâche essentielle de l'IBPT, qui se soucie par conséquent du respect des droits des utilisateurs. La durabilité de services postaux de haute qualité est un des éléments-clés de la libéralisation postale.

Ces contrôles ciblés, réalisés en mai 2018, représentent, tout comme les contrôles réalisés les années précédentes, un instantané visant à vérifier, à ce moment-là, si la régulation est effectivement appliquée, si les intérêts du consommateur sont pris en compte et si les obligations concernant les SIEG sont remplies. Ces contrôles ciblés de l'IBPT ne portent atteinte ni au monitoring effectué chaque année par bpost concernant le respect du sixième contrat de gestion, ni aux systèmes de contrôle utilisés par bpost dans le sixième contrat de gestion.

Pour ces contrôles ciblés, qui ont eu lieu en mai 2018, le service Marché postal a collaboré avec le service Contrôles. Le service Contrôles de l'IBPT a contrôlé 20 % de tous les bureaux de poste et points poste. La possibilité que des contrôles aient lieu a été communiquée à l'avance à bpost. Les contrôleurs se sont toujours signalés au guichet. La méthodologie et la représentativité statistique de ces contrôles sont décrites plus en détail au point 4.

2 Base légale

L'IBPT est chargé par le législateur de contrôler le respect des différentes obligations imposées aux prestataires de services postaux. L'article 14, § 1^{er}, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après la « loi-statut ») charge l'IBPT, en ce qui concerne les services postaux et les réseaux postaux publics, de veiller au respect de la législation postale.

¹ Arrêté royal du 1^{er} septembre 2016 approuvant le sixième contrat de gestion entre l'État et la société anonyme de droit public bpost pour la période 2016-2020, M.B. 12 septembre 2016, 61190.

² Communication du Conseil de l'IBPT concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2011.

³ Communication du Conseil de l'IBPT du 25 avril 2014 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2012.

⁴ Communication du Conseil de l'IBPT du 27 octobre 2015 concernant le contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2015.

En outre, l'article 14, § 1^{er}, 6°, de la loi-statut prévoit que l'Institut est chargé de contrôler l'exécution des missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal, sous réserve des missions de service public attribuées dans le cadre de l'article 141, § 1^{er} bis, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, et informe le ministre compétent de l'exécution du contrat de gestion.

L'objectif et les missions de service public sont décrits aux articles 140 et 141 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Celles-ci sont réglées plus en détail dans le cadre des chapitres 2 à 5 du sixième contrat de gestion.

À la lumière des compétences attribuées dans la loi-statut et la législation postale et au vu de l'importance de bpost sur le marché postal belge, étant donné que des tâches d'une importance cruciale lui sont assignées en tant que prestataire du service universel et en tant qu'opérateur chargé d'une série de services postaux publics, l'IBPT a, par le biais de la présente communication, établi un rapport transparent concernant l'exécution des obligations du contrat de gestion par bpost en 2018. Les différents aspects liés à l'exécution sont explicités ci-après.

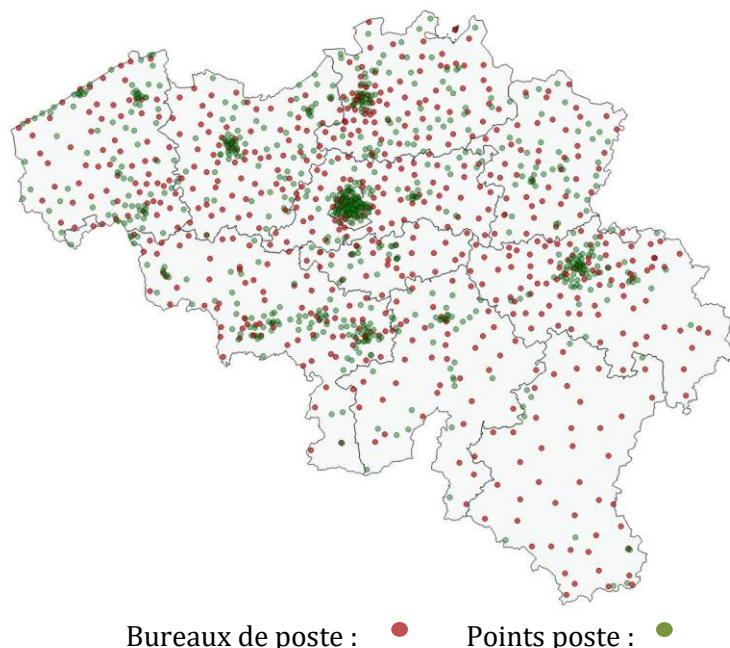
3 Le réseau bpost de bureaux de poste et de points poste

Au total, bpost dispose de 663 bureaux de poste, dont 86 se situent en zone rurale, 330 en zone semi-urbaine et 247 en zone urbaine. Environ un bureau de poste sur deux se trouve donc en zone semi-urbaine.

En outre, bpost dispose de 676 points poste, dont 20 en zone rurale, 203 en zone semi-urbaine et 453 en zone urbaine. Contrairement aux bureaux de poste, les points poste se trouvent essentiellement en zone urbaine (67 %).

La répartition géographique des bureaux de poste et des points poste est représentée dans le graphique ci-dessous.

Graphique 1 : représentation géographique des bureaux de poste et des points poste de bpost.



4 Méthodologie du contrôle

L'échantillon représentatif du point de vue statistique a été pris séparément pour les bureaux de poste et les points poste. Au total, 134 bureaux de poste et 137 points poste ont été contrôlés au mois de mai 2018. La stratification a été faite selon la région (Flandre, Wallonie, Bruxelles) et la densité (rurale, semi-urbaine, urbaine). Un échantillon avec une proportion de 20 % de la population a été appliqué. L'IBPT a fait appel à la KU Leuven pour garantir la représentativité statistique des contrôles de l'IBPT.

Un pourcentage de réponse de 50 % ou 95 % a une précision (= demi-largeur d'un intervalle de confiance de 95 %) de respectivement 7,5 % et 3,3 %.

Les réponses aux questions ont été indiquées avec des nombres et des pourcentages pondérés pour les variables discrètes et avec des moyennes pondérées et des intervalles de confiance de 95 % pour les variables continues. Les pondérations utilisées sont l'inverse des probabilités de sélection des bureaux de poste ou points poste pris.

Ce contrôle a été réalisé par l'IBPT même et bpost en été informée à l'avance. Les contrôleurs se sont toujours signalés au guichet.

Ces contrôles ciblés de l'IBPT ne portent atteinte ni au monitoring effectué chaque année par bpost concernant le respect du sixième contrat de gestion, ni à la validité des systèmes de contrôle de bpost utilisés par bpost en ce qui concerne le sixième contrat de gestion.

Tableau 1 : Taille de l'échantillon pour les bureaux de poste

	Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		Total	
	N	n	N	n	N	n	N	n
Flandre	6	2	190	38	145	29	341	69
Wallonie	80	16	140	28	67	14	287	58
Bruxelles	/	/	/	/	35	7	35	7
Total	86	18	330	66	247	50	663	134

Tableau 2 : Taille de l'échantillon pour les points poste

	Rurale		Semi-urbaine		Urbaine		Total	
	N	n	N	n	N	n	N	n
Flandre	2	1	126	26	206	42	334	69
Wallonie	18	4	77	16	156	31	251	51
Bruxelles	/	/	/	/	91	18	91	18
Total	20	5	203	42	453	91	676	138

5 Information

En ce qui concerne l'information, quatre aspects ont été testés. Dans un premier temps, l'on a vérifié si les heures d'ouverture étaient clairement indiquées. Ensuite, l'on a examiné l'indication de la dernière heure de levée. Troisièmement, l'information générale dans la salle a été analysée. Enfin, quelques questions ciblées ont été posées au guichet.⁵

5.1 Informations concernant les heures d'ouverture

De manière générale, les heures d'ouverture sont clairement affichées à l'extérieur des bureaux de poste. Toutefois, il s'avère qu'un des 134 bureaux de poste contrôlés n'y répond pas.

Tableau 3 : [Bureaux de poste] Des informations sont-elles présentes sur les heures d'ouverture ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	1 (1,52 %)	0 (0,00 %)	1 (0,75 %)
Oui	18 (100,0 %)	65 (98,48 %)	50 (100,0 %)	133 (99,25 %)

En ce qui concerne les points poste, nous constatons que, surtout dans les zones urbaines, il convient d'attirer davantage l'attention sur cet aspect. Quatre des cinq points poste qui n'indiquent pas d'heures d'ouverture claires sont situées dans une zone urbaine.

Tableau 4 : [Points poste] Des informations sont-elles présentes sur les heures d'ouverture ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	1 (2,39 %)	4 (4,46 %)	5 (3,70 %)
Oui	5 (100,0 %)	41 (97,61 %)	86 (95,54 %)	132 (96,30 %)

5.2 Informations concernant les dernières heures de levée

Le contrôle montre que les bureaux de poste obtiennent d'excellents résultats (100 %) en ce qui concerne l'indication de la dernière heure de levée. Les points poste obtiennent ici un score plus faible (93 %) ; ce sont surtout des points poste dans des zones urbaines qui n'atteignent pas les résultats requis (91 %).

⁵ L'obligation d'information dans le chef de bpost pour ces différents aspects d'information découle de la lecture conjointe des articles 11 et 12 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux (ci-après « loi postale ») et des articles 11, 18, 38 et 39 du contrat de gestion.

Tableau 5 : [Points poste] La dernière heure de levée est-elle indiquée dans les points poste ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	1 (2,39 %)	8 (8,94 %)	9 (6,71 %)
Oui	5 (100,0 %)	41 (97,61 %)	82 (91,06 %)	128 (93,29 %)

5.3 Informations générales dans la salle

5.3.1 Concernant les affiches

Conformément à l'article 12, § 2, deuxième alinéa, de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux, le prestataire du service universel affiche de manière claire et lisible les principaux tarifs à l'intérieur des bureaux⁶.

La disposition légale susmentionnée ne définit pas ce qu'implique précisément le terme « afficher ». L'IBPT a tenu compte de toutes les formes possibles d'affichage. Par conséquent, l'on a vérifié, aussi bien pour les bureaux de poste que pour les points poste, si certaines informations de base étaient fournies aux clients via des affiches papier ou électroniques, conformément à la disposition susmentionnée.

Dans un premier temps, l'on a vérifié si les informations concernant les conditions pour un envoi normalisé étaient affichées clairement et lisiblement dans la salle d'attente. L'on constate ici que ce n'était le cas que pour environ la moitié des bureaux de poste et des points poste.

Tableau 6 : [Bureaux de poste] L'affiche concernant les conditions d'un envoi normalisé est-elle affichée clairement et lisiblement ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	3 (17,44 %)	39 (59,09 %)	20 (39,97 %)	62 (46,56 %)
Oui	15 (82,56 %)	27 (40,91 %)	30 (60,03 %)	72 (53,44 %)

Tableau 7 : [Points poste] L'affiche concernant les conditions d'un envoi normalisé est-elle affichée clairement et lisiblement ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	1 (22,50 %)	19 (45,23 %)	42 (46,59 %)	62 (45,47 %)
Oui	4 (77,50 %)	23 (54,77 %)	48 (53,41 %)	75 (54,53 %)

⁶ Article 12, § 2, de la loi postale : « § 2. Le prestataire du service universel affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture des bureaux à l'extérieur de ceux-ci, et les principaux tarifs à l'intérieur de ces derniers. »

Ensuite, l'on a vérifié si les tarifs de base de ces envois normalisés étaient affichés clairement et lisiblement. De manière générale, les tarifs étaient significativement mieux affichés dans les bureaux de poste.

Tableau 8 : [Bureaux de poste] L'affiche concernant les tarifs d'un envoi normalisé est-elle affichée clairement et lisiblement ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	2 (9,30 %)	2 (3,03 %)	6 (11,89 %)	10 (7,14 %)
Oui	16 (90,70 %)	64 (96,97 %)	44 (88,11 %)	124 (92,86 %)

Tableau 9 : [Points poste] L'affiche concernant les tarifs d'un envoi normalisé est-elle affichée clairement et lisiblement ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	11 (26,18 %)	22 (24,30 %)	33 (24,15 %)
Oui	5 (100,0 %)	31 (73,82 %)	68 (75,70 %)	104 (75,85 %)

Dans le cadre du contrôle de l'IBPT de 2015, il s'est avéré que les tarifs étaient affichés dans seulement 71 % des bureaux de poste. Avec un résultat de 93 %, une amélioration claire est visible à ce niveau pour 2018.

5.3.2 En ce qui concerne les dépliants disponibles

Conformément à l'article 11, § 2, de la loi postale,

« Le prestataire du service universel rend accessible aux utilisateurs dans les bureaux de poste et sur son site Internet les informations écrites suivantes relatives aux services appartenant au service universel :

1° les conditions concernant l'offre et la prestation des services ;

2° les tarifs unitaires des services ;

3° pour les services offerts à un tarif public réduit :

a) les tarifs ;

b) les conditions de fourniture, entre autres en matière de volume et de préparation postale ;

c) les caractéristiques techniques ;

4° le modèle tarifaire pour les tarifs conventionnels des services faisant partie du service universel, comprenant au minimum les informations suivantes :

a) les tarifs de base d'application aux tarifs conventionnels et les modalités de paiement ;

b) les différentes classes et formules éventuelles ;

c) la durée du contrat et les modalités de résiliation et de reconduction ;

d) les modalités concernant la révision des prix.

À l'exception des tarifs de base, le modèle tarifaire susmentionné contenant les composantes précitées, reste valable pendant minimum un an au minimum.

Les amendements aux informations écrites susmentionnées sont également publiées par le prestataire du service universel sur son site web et sont communiquées préalablement à l'Institut. »

L'article 12, § 2, deuxième alinéa, de la loi postale prévoit en outre ce qui suit :

« Le prestataire du service universel fournit également dans tous les bureaux des brochures détaillant, par produit ou service faisant partie du service universel appartenant au panier des petits utilisateurs visé à l'article 19, § 1^{er}, les conditions d'accès, les tarifs de base, les réductions, les suppléments standards, les règles relatives à la responsabilité et la procédure de réclamation, et mentionnant le nom et l'adresse de son siège principal. »

En réaction aux contrôles, bpost indique que seules les brochures concernant les produits qui font partie aussi bien du service postal universel que du panier des petits utilisateurs doivent être mises à la disposition des clients dans les bureaux de poste.

L'IBPT a toutefois vérifié les obligations telles qu'elles découlent de la lecture conjointe des articles 11, § 2, et 12, § 2, deuxième alinéa, de la loi postale susmentionnés, qui portent aussi bien sur les produits du service postal universel que sur les produits du panier des petits utilisateurs. Les brochures doivent porter sur les tarifs principaux. (tableau 10). Les envois unitaires ainsi que les envois recommandés (tableau 13) font par ailleurs partie du service universel et du panier des petits utilisateurs. Les réductions pour les entreprises (tableau 12) sont un exemple de tarifs universels conformément à l'article 11, § 2, 4^o.

Le contrôle a montré que, en ce qui concerne les dépliants avec les tarifs pour les envois de particuliers en 2018, les points poste⁷ obtiennent des résultats légèrement meilleurs que les bureaux de poste (respectivement 91 % et 87 %). Cela peut s'expliquer par le fait que les bureaux de poste, comparés aux points poste, rendent ces informations plus visibles via les affiches. En outre, il est important de noter que, dans les zones rurales, les bureaux de poste et les points poste enregistrent de nettement meilleurs résultats.

Tableau 10 : [Bureaux de poste] Le dépliant relatif aux tarifs des envois de particuliers pour 2018 est-il clairement visible et disponible dans la salle ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	1 (5,81 %)	9 (13,64 %)	7 (13,91 %)	17 (12,72 %)
Oui	17 (94,19 %)	57 (86,36 %)	43 (86,09 %)	117 (87,28 %)

Tableau 11 : [Points poste] Le dépliant relatif aux tarifs des envois de particuliers pour 2018 est-il clairement visible et disponible dans la salle ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	4 (9,52 %)	8 (8,89 %)	12 (8,81 %)
Oui	5 (100,0 %)	38 (90,48 %)	82 (91,11 %)	125 (91,19 %)

⁷ Cette information dans les points poste n'est pas une obligation légale et les données sont purement indiquées à titre informatif au tableau 11.

Pour les bureaux de poste, deux dépliants supplémentaires ont été vérifiés : dans un premier temps, le dépliant avec les réductions pour les entreprises pour l'année 2018 et, ensuite, le dépliant avec la procédure pour la réception des envois recommandés par les entreprises.

Pour les deux dépliants, l'on constate que les résultats sont, de manière générale, faibles (respectivement 55 % et 43 %). Ici aussi, les bureaux de poste situés en zone rurale enregistrent de bien meilleurs résultats que les bureaux de poste dans des zones urbaines ou semi-urbaines.

Tableau 12 : [Bureaux de poste] Le dépliant relatif aux réductions pour les entreprises pour 2018 est-il clairement visible et disponible dans la salle ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	2 (11,63 %)	37 (56,06 %)	21 (41,99 %)	60 (45,05 %)
Oui	16 (88,37 %)	29 (43,94 %)	29 (58,01 %)	74 (54,95 %)

Tableau 13 : [Bureaux de poste] Le dépliant décrivant la procédure à suivre pour la réception des envois recommandés par les entreprises/organisations est-il clairement visible et disponible dans la salle ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	4 (23,26 %)	45 (68,18 %)	27 (53,96 %)	76 (57,06 %)
Oui	14 (76,74 %)	21 (31,82 %)	23 (46,04 %)	58 (42,94 %)

5.4 Informations générales au guichet

Une fois au guichet, les contrôleurs de l'IBPT se sont signalés afin de poser quelques questions ciblées concernant la disponibilité de dépliants d'une part et quelques services et produits spécifiques d'autre part.

5.4.1 En ce qui concerne les dépliants disponibles

Un dépliant reprenant les tarifs pour les envois de particuliers pour 2018 a été demandé à la fois aux bureaux de poste et aux points poste. Dans un des 134 bureaux de poste et 5 des 137 points poste, aucune brochure à ce sujet n'a pu être proposée ou indiquée au guichet.

5.4.2 En ce qui concerne les questions au guichet

Pour les bureaux de poste, 18 questions ont été posées. Il s'agissait de questions faciles et de questions difficiles. Il a été répondu correctement à 93 % des questions faciles. Le résultat pour les questions difficiles est un peu moins bon, avec 89 %.

Tous les bureaux de poste interrogés ont pu répondre correctement à 6 questions, dont 3 difficiles. Les deux questions qui ont obtenu les moins bons résultats concernaient le service « dépôt de courrier au guichet » et le tarif « associations ».

Tableau 14 : [Bureaux de poste] Questions posées dans les bureaux de poste.

Questions pour les bureaux de poste	Échantillon	Type	Correcte	Erronée
Quels sont la taille et le poids maximums pour une lettre normalisée ?	19	Facile	90 %	10 %
Je souhaite déménager (en Belgique). Que dois-je faire pour faire suivre mon courrier ? Combien cela coûte-t-il et combien de temps est-ce valable ?	18	Facile	100 %	0 %
Je souhaite envoyer un syllabus au format A4, d'une épaisseur de 4 cm et pesant 1,5 kg (à une adresse) à Bruxelles. Quel est le prix le plus bas ? Le délai de livraison n'a pas d'importance, je souhaite uniquement pouvoir suivre le colis en ligne.	19	Facile	100 %	0 %
Je souhaite envoyer un livre en braille à ma nièce aveugle. Combien cela coûte-t-il ?	20	Facile	85 %	15 %
Puis-je faire distribuer le périodique de mon club de voitures anciennes aux membres à un tarif réduit ?	18	Facile	94 %	6 %
Je souhaite souscrire un abonnement à un journal et faire livrer mon journal par bpost. Quand le journal sera-t-il distribué en semaine ? Et quand le sera-t-il le samedi ?	17	Facile	88 %	12 %
Quels sont l'adresse et le numéro de téléphone du Service de médiation pour le secteur postal ?	20	Facile	95 %	5 %
Je souhaite déménager (à l'étranger). Que dois-je faire pour faire suivre mon courrier ? Combien cela coûte-t-il et combien de temps est-ce valable ?	16	Difficile	100 %	0 %
Je suis le président d'un club de voitures anciennes. Puis-je obtenir un tarif spécial pour envoyer des informations concernant le club à nos membres ? Si oui, combien coûte une lettre ordinaire et quelles sont les conditions pour bénéficier de ce tarif ? Puis-je affranchir ces courriers à domicile ?	14	Difficile	71 %	29 %
Je suis encore en possession d'anciens timbres en francs belges. Puis-je les utiliser pour envoyer une lettre normalisée et quel est le montant affranchi ?	14	Difficile	100 %	0 %
Je souhaite envoyer un chèque, puis-je faire assurer cet envoi ?	15	Difficile	93 %	7 %
J'ai ma propre société. De quelle manière puis-je recevoir gratuitement des envois recommandés au nom de ma société ?	15	Difficile	93 %	7 %
Je souhaite envoyer un colis au Canada. Quels documents dois-je ajouter ?	14	Difficile	100 %	0 %
J'aimerais envoyer un courrier recommandé devant être signé par deux personnes. Comment dois-je indiquer l'adresse ?	14	Difficile	93 %	7 %
Quel est le tarif pour payer une facture en versant de l'argent en espèces sur le compte du fournisseur ? Est-ce possible ?	14	Difficile	100 %	0 %
Ma fille/sœur habite dans un kot. Puis-je lui envoyer de l'argent en espèces sans avoir de compte postal ?	16	Difficile	55 %	45 %

Pour les points poste, outre les 6 questions consistant en des questions faciles et des questions difficiles, une question standard a été posée concernant le prix du timbre. Sur les 137 points poste, 2 n'ont pas pu indiquer le prix correct du timbre (de 87 cents). Un de ces points poste a indiqué que le prix était de 83 cents, l'autre de 89 cents.

En outre, 6 questions ont été posées à un échantillon composé de points poste. Une réponse correcte a été donnée à 85 % des questions faciles, alors que ce résultat tombe à 75 % en ce qui concerne les questions difficiles. Les points poste obtiennent de ce fait de nettement moins bons résultats que les bureaux de poste en ce qui concerne la communication d'informations correctes et précises à leurs clients.

C'est pour la question concernant l'assurance du contenu pour le service « envois recommandés » que le moins bon résultat a été enregistré.

Tableau 15 : [Points poste] Questions posées dans les points poste.

Questions pour les points poste	Échantillon	Type	Correcte	Erronée
Je vais déménager. Que dois-je faire pour faire suivre mon courrier ?	43	Facile	93 %	7 %
Avez-vous une brochure sur l'envoi des colis ?	43	Facile	84 %	16 %
J'aimerais envoyer un courrier recommandé devant être signé par deux personnes, comment dois-je formuler l'adresse ?	44	Facile	80 %	20 %
Je suis encore en possession d'anciens timbres en francs belges. Puis-je les utiliser pour envoyer une lettre normalisée ?	41	Difficile	83 %	17 %
Si un envoi recommandé n'arrive pas à destination, son contenu est-il assuré ?	40	Difficile	60 %	40 %
Puis-je faire assurer mon colis ? Ce sont des bijoux.	42	Difficile	81 %	19 %

6 Accessibilité

Conformément à l'article 13 du sixième contrat de gestion, bpost s'est engagée à améliorer l'accessibilité des bureaux de poste pour les personnes handicapées d'ici fin 2017 en réduisant la proportion de bureaux de poste difficilement accessibles à 10 %. Outre l'accès pour les personnes handicapées, l'accessibilité générale a également fait l'objet d'un contrôle en 2018.

6.1 Accessibilité générale

En ce qui concerne l'accessibilité générale, les résultats des points poste (avec 97 %) sont légèrement meilleurs que ceux des bureaux de poste (95 %). Les contrôleurs ont vérifié différents critères dans l'environnement général ou les environs afin d'examiner l'accessibilité (par exemple, des possibilités de stationnement suffisantes, les obstacles éventuels, comme les travaux de voirie, lorsque l'on entre dans les bureaux de poste ou les points poste). Lorsque nous examinons la différence par densité de population, nous constatons que les bureaux de poste enregistrent des résultats nettement moins bons dans les zones rurales (77 %), alors que les points poste y enregistrent justement de très bons résultats (100 %).

Tableau 16 : [Bureaux de poste] Le bureau de poste est-il facilement accessible aux clients ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	4 (23,26 %)	1 (1,52 %)	2 (4,05 %)	7 (5,28 %)
Oui	14 (76,74 %)	65 (98,48 %)	48 (95,95 %)	127 (94,72 %)

Tableau 17 : [Points poste] Le point poste est-il facilement accessible aux clients ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	0 (0,00 %)	2 (4,76 %)	2 (2,27 %)	4 (2,95 %)
Oui	5 (100,0 %)	40 (95,24 %)	88 (97,73 %)	133 (97,05 %)

6.2 Accessibilité pour les personnes handicapées

De manière générale, les bureaux de poste sont assez bien adaptés aux personnes handicapées (82 %). Conformément à l'article 13 du contrat de gestion, ce résultat doit toutefois être de 90 %. Nous constatons ici que plus la zone est rurale, moins l'accessibilité est bonne pour les personnes handicapées.

Selon bpost, fin 2017, 88,9 % des bureaux de poste étaient accessibles aux personnes handicapées. Les résultats de bpost reposent sur un inventaire détaillé de l'accessibilité de ses bureaux de poste et de ses points poste et les critères concernant l'accessibilité sont fixés en collaboration avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH). Il convient d'entendre par « difficilement accessible pour les personnes handicapées » que les bureaux de poste ne sont pas accessibles de plain-pied, qu'ils ne disposent pas d'une rampe d'accès ou qu'une marche de plus de 6 cm doit être franchie.

Les contrôleurs de l'IBPT ont, au mois de mai 2018, tenu compte comme critère de chaque adaptation dans les 134 bureaux de poste et les 137 points poste. Il peut par exemple s'agir d'une rampe, d'un ascenseur, de portes larges pour les personnes avec des problèmes de mobilité ou de carrelages à relief pour les personnes aveugles. Dès qu'une facilité pour les moins valides est constatée par les contrôleurs, le bureau de poste ou le point poste est considéré comme adapté aux besoins des moins valides en matière d'accessibilité.

Tableau 18 : [Bureaux de poste] Des aménagements spécifiques sont-ils prévus pour les personnes handicapées ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	4 (23,26 %)	13 (19,70 %)	7 (13,91 %)	24 (18,00 %)
Oui	14 (76,74 %)	53 (80,30 %)	43 (86,09 %)	110 (82,00 %)

Pour les points postes, qui sont beaucoup moins accessibles (67 %), cette analyse n'est pas valable. Nous constatons ce faisant que les points poste des zones semi-urbaines obtiennent de bien meilleurs résultats (76 %) que les points poste des zones urbaines (63 %).

Tableau 19 : [Points poste] Des aménagements spécifiques sont-ils prévus pour les personnes handicapées ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	3 (55,00 %)	10 (23,76 %)	33 (36,72 %)	46 (33,36 %)
Oui	2 (45,00 %)	32 (76,24 %)	57 (63,28 %)	91 (66,64 %)

L'accessibilité des bureaux de poste et des points poste pour les personnes handicapées a fortement augmenté entre 2015 et 2018. Pour les bureaux de poste, l'on a observé une augmentation de 46 % en 2015 à 82 % en 2018. Pour les points poste, l'on a observé une augmentation semblable, de 27 % en 2015 à 67 % en 2018.

7 Temps d'attente

Conformément à l'article 18 du sixième contrat de gestion, le temps d'attente au guichet doit être le plus court possible dans les bureaux de poste et devra être inférieur à 5 minutes pour 80 à 90 % de la clientèle. En outre, au moins 45 % de tous les contacts avec les clients doivent se faire via un système de numéros pour déterminer l'ordre de passage.

7.1 Système de numéros pour déterminer l'ordre de passage

Comme l'on pouvait s'y attendre, le système de numéros pour déterminer l'ordre de passage pour les bureaux de poste est surtout appliqué dans les zones urbaines et tous les 28 systèmes de numéros pour déterminer l'ordre de passage fonctionnaient correctement.

Tableau 20 : [Bureaux de poste] Le bureau de poste utilise-t-il un système de numéros pour déterminer l'ordre de passage ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	18 (100,0 %)	61 (92,42 %)	27 (54,05 %)	106 (79,11 %)
Oui	0 (0,00 %)	5 (7,58 %)	23 (45,95 %)	28 (20,89 %)

7.2 Personnel au guichet

Une corrélation négative peut apparaître entre le nombre de guichets disponibles et les temps d'attente. Les utilisateurs indiquent souvent qu'ils ont dû attendre plus longtemps parce que le nombre de guichets accessibles était limité.

En moyenne, un bureau de poste dispose de 2,6 guichets pour les opérations postales. Nous voyons que, à mesure que la densité de population augmente, il y a plus de guichets à la disposition des clients, avec 3,7 guichets dans les zones urbaines et 1,4 guichet dans les zones rurales.

Tableau 21 : [Bureaux de poste] Combien de guichets pour les opérations postales le bureau de poste compte-t-il ?

Statistique	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
N	18	66	50	134
moyenne	1,4	2,1	3,7	2,6
95 % CI	(1,2;1,7)	(1,9;2,3)	(3,2;4,1)	(2,4;2,9)

Nous voyons qu'il n'y a pas toujours du personnel à tous les guichets pour les opérations postales. En moyenne, il y a du personnel à deux tiers des guichets dans les bureaux de poste. La vérification de ce point est intéressante, au vu aussi de l'impact du nombre de guichets ouverts sur les temps d'attente. Dès lors, bpost doit adapter, conformément au contrat de gestion, le degré d'occupation du nombre de guichets accessibles en fonction notamment des temps d'attente, du nombre de transactions et de clients (compte tenu des périodes de pic, tout comme les heures d'ouverture des bureaux).

Le nombre moyen de guichets pour les opérations postales dans les bureaux de poste a très légèrement diminué, de 2,7 guichets en 2015 à 2,6 guichets en 2018.

Tableau 22 : [Bureaux de poste] Combien de ces guichets sont-ils disponibles/ouverts pour le client ?

Statistique	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
N	18	66	50	134
moyenne	1,0	1,3	2,5	1,7
95 % CI	(1,0;1,0)	(1,1;1,4)	(2,1;2,9)	(1,5;1,9)

Le nombre moyen de guichets disponibles pour les opérations postales dans les bureaux de poste a très légèrement diminué de 1,8 guichet en 2015 à 1,7 guichet en 2018.

Il s'est avéré en entrant dans les points poste qu'il y avait effectivement du personnel dans 88 % d'entre eux.

Tableau 23 : [Points poste] Y-a-t-il du personnel au point poste au moment de l'arrivée ?

	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Non	1 (10,00 %)	9 (21,45 %)	7 (7,66 %)	17 (11,88 %)
Oui	4 (90,00 %)	33 (78,55 %)	83 (92,34 %)	120 (88,12 %)

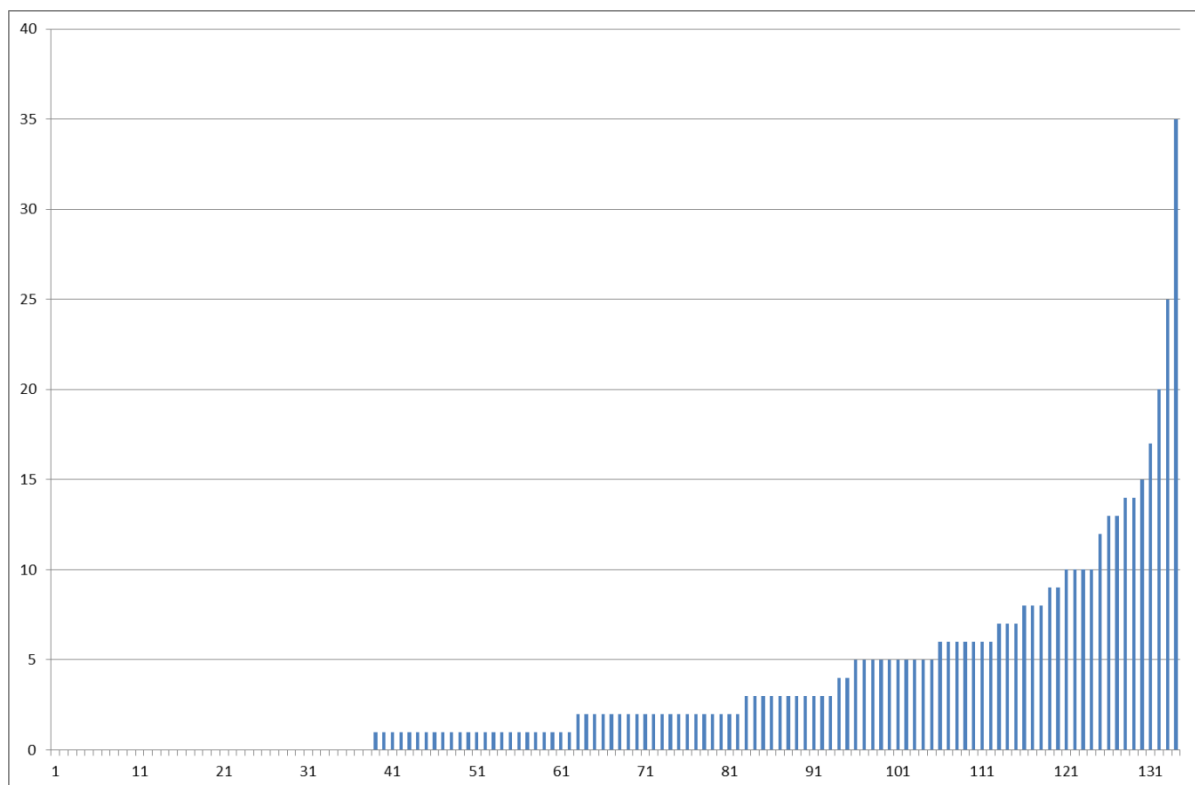
7.3 Les temps d'attente au guichet

Bien que l'article 18.2 du sixième contrat de gestion prévoie que le temps d'attente aux guichets dans les bureaux de poste ne peut dépasser 5 minutes que dans 20 % des cas, il ressort du contrôle de l'IBPT que ce temps d'attente était plus long dans 29 % des cas en mai 2018. Même lorsqu'un éventuel effet d'arrondissement est réduit au maximum, donc lorsque nous nous basons sur 6 minutes au lieu de 5, le pourcentage des temps d'attente reste de 22 %.

Selon le système de mesure des temps d'attente de bpost, basé d'une part sur les données électroniques du système de calcul du temps d'attente et d'autre part sur les activités de « mystery shopping », le pourcentage des temps d'attente supérieurs à 5 minutes pour l'année 2017 s'élevait à 10,5 % dans les bureaux de poste.

La différence entre les résultats de bpost et les résultats de l'IBPT peut être due à une différence de méthodologie entre l'IBPT, qui n'a effectué un contrôle qu'en mai 2018, et bpost, dont le système de mesure couvre toute l'année civile.

Graphique 2 : Temps d'attente (en minutes, arrondi) au guichet des 134 bureaux de poste de bpost contrôlés.



Le temps d'attente moyen dans les bureaux de poste (3 minutes et 36 secondes) est en outre significativement plus long que le temps d'attente moyen aux points poste (1 minute et 6 secondes). Le temps d'attente moyen aux bureaux de poste dans une zone semi-urbaine, en étant de 2 minutes et 36 secondes, était significativement inférieur au temps d'attente moyen en zone rurale (4 minutes et 18 secondes) ou urbaine (4 minutes et 36 secondes).

Tableau 24 : [Bureaux de poste] Temps d'attente moyen.

	Statistique	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Temps d'attente (min.)	N	18	66	50	134
	moyenne	4,3	2,6	4,6	3,6
	95 % CI	(2,6;6,0)	(1,8;3,4)	(3,0;6,3)	(2,8;4,4)

Le temps d'attente moyen dans les bureaux de poste a augmenté de 36 secondes et est passé de 3 minutes en 2015 à 3 minutes et 36 secondes en 2018.

En ce qui concerne les points poste, nous voyons que ce sont les clients des zones urbaines qui sont le plus rapidement aidés, avec 0,9 minute d'attente par rapport à 1,5 minute d'attente dans les zones rurales et 1,6 minute dans les zones semi-urbaines.

Tableau 25 : [Points poste] Temps d'attente moyen.

	Statistique	Rurale	Semi-urbaine	Urbaine	Total
Temps d'attente (min.)	N	5	42	90	137
	moyenne	1,5	1,6	0,9	1,1
	95 % CI	(0,1;2,8)	(1,1;2,2)	(0,7;1,2)	(0,9;1,4)

Le temps d'attente moyen dans les points poste a diminué de 12 secondes et est passé de 1 minute et 18 secondes en 2015 à 1 minutes et 6 secondes en 2018.

8 Distributeurs de billets

Conformément à l'article 10.7 du sixième contrat de gestion, bpost s'engage à maintenir au moins 350 distributeurs de billets dans les bureaux de poste, en assurant la présence de distributeurs de billets dans toutes les communes où ceux-ci ne sont pas proposés par une autre institution financière pour le moment.

Le 30/09/2018, bpost disposait de 513 ATM dans 312 communes. En ce moment, il reste 6 communes sans offre ATM d'une institution financière. Selon les obligations du sixième contrat de gestion, bpost doit y prévoir un ATM. Les communes concernées se trouvent en Wallonie : Beyne-Heusay, Chastre, Modave, Itter, Gouvy et Elzele.

Selon bpost, cela prend du temps d'installer un ATM dans les communes où aucun ATM n'est proposé par d'autres institutions financières.

9 Orientation client

Conformément à l'article 18.2 du sixième contrat de gestion, la norme BRASMA doit être appliquée dans 80 % à 90 % des interactions avec la clientèle. L'acronyme BRASMA reprend les premières lettres des mots « bonjour », « regard », « attention », « sourire », « merci » et « au revoir ». En matière d'orientation client, nous voyons qu'aussi bien les bureaux de poste que les points poste obtiennent de bons résultats, avec un score général un peu plus faible pour les points poste.

Tableau 26 : Application de la norme BRASMA

BRASMA	Bureaux de poste	Points poste
L'employé vous a-t-il salué ?	99 %	99 %
Y a-t-il eu un contact visuel avec l'employé ?	97 %	97 %
L'employé a-t-il proposé une solution en cas de problèmes ?	96 %	92 %
L'employé a-t-il souri ?	97 %	94 %
L'employé vous a-t-il remercié pour votre visite ?	96 %	93 %
L'employé vous a-t-il dit au revoir ?	98 %	99 %

10 Conclusion

Sur la base de l'enquête effectuée sur le terrain, l'IBPT propose que bpost continue à investir dans l'infrastructure de ses bureaux de poste et dans la formation de son personnel, afin de fournir un service clientèle de qualité dans le cadre du sixième contrat de gestion :

- 1) L'enquête sur le terrain de l'IBPT indique une augmentation du temps d'attente moyen, de 3 minutes en 2015 à 3 minutes et 36 secondes en 2018, aux guichets dans les bureaux de poste. Alors que l'article 18.2 du sixième contrat de gestion prévoit que le temps d'attente aux guichets dans les bureaux de poste ne peut dépasser 5 minutes que dans 20 % des cas, il ressort du contrôle de l'IBPT que ce temps d'attente était plus long pour 22% des cas en mai 2018.
- 2) Bien que l'accessibilité pour les personnes handicapées ait fortement augmenté dans les bureaux de poste, de 46 % en 2015 à 82 % en 2018, le pourcentage de 90 % prévu à l'article 13 du sixième contrat de gestion a été manqué de peu selon l'enquête de l'IBPT effectuée sur le terrain en mai 2018.
- 3) Dans 6 communes wallonnes sans offre ATM, bpost doit installer un distributeur de billets, conformément à l'article 10.7 du sixième contrat de gestion. Selon bpost, cela prend du temps d'installer un ATM dans les communes où aucun ATM n'est proposé par d'autres institutions financières.

Enfin, bpost peut également continuer à optimiser l'information de ses clients :

- 4) Une marge d'amélioration est possible concernant l'indication des heures d'ouverture et des heures de levée des points poste en zone urbaine. L'IBPT constate notamment ici qu'il n'y a pas d'indication claire concernant les heures d'ouverture (pour 4 des 90 points poste) d'une part et concernant la dernière heure de levée (pour 8 des 90 points poste) d'autre part.
- 5) L'information aux guichets doit être améliorée dans les bureaux de poste pour le service « dépôt de courrier au guichet » et le tarif « associations » et dans les points poste pour le service « envois recommandés », étant donné que les employés au guichet ont répondu de manière erronée aux questions à ce sujet dans respectivement 45 %, 29 % et 40 % des cas.
- 6) Les informations concernant les « envois normalisés » et les « tarifs de ces envois normalisés » peuvent encore être améliorées dans les points poste situés dans les zones urbaines et semi-urbaines. En effet, le contrôle montre qu'il y a un affichage clair des « envois normalisés » dans seulement 50 % de ces points poste, alors qu'il y a un affichage clair des « tarifs de ces envois normalisés » dans 75 % de ces points poste.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil