



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET
DES TELECOMMUNICATIONS**

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 17 AVRIL 2008 CONCERNANT LES RESULTATS DE L'ENQUETE
DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE POUR L'ANNEE 2007
CONFORMEMENT A L'ARTICLE 18 DU QUATRIEME CONTRAT DE
GESTION CONCLU ENTRE L'ETAT ET LA POSTE**

Conformément à l'article 18 du quatrième contrat de gestion, La Poste effectuera une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution par La Poste de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure seront publiés tous les ans.

La satisfaction est mesurée au moyen de 8 indices de satisfaction.

Le premier indice est un indice de « satisfaction générale » et répond simplement à la question : « Quel est votre taux de satisfaction générale vis-à-vis de La Poste ? »

Les sept autres scores de satisfaction concernent des domaines spécifiques. Plusieurs questions sont posées pour chaque domaine d'enquête. Le tableau ci-dessous montre les résultats pour chaque domaine :

- l'envoi et la réception d'envois de correspondance;
- l'envoi et la réception de paquets;
- les journaux et magazines;
- les envois recommandés;
- l'information à la clientèle;
- la situation physique du bureau de poste;
- les services dans le bureau de poste.

	Particuliers					Entreprises				
	2003	2004	2005	2006	2007	2003	2004	2005	2006	2007
% satisfaction (score 5-7) ¹										
Satisfaction générale	77	80	81	82	80	79	77	80	82	83
Envoi – réception d'envois de correspondance	79	78	80	83	78	67	70	70	73	77
Envoi – réception de paquets	89	88	88	90	88	87	84	86	89	91
Journaux & magazines	87	88	88	89	88	93	88	87	87	91
Envois recommandés	83	77	78	84	79	89	85	85	85	89
Information à la clientèle	78	79	79	83	83	71	73	73	78	80
Situation physique bureau de poste	76	73	74	77	77	49	51	52	52	59
Services rendus dans le bureau de poste	71	72	72	76	74	69	70	67	73	74

La satisfaction générale vis-à-vis de La Poste est en progression car 81,5% ² des clients s'étaient déclarés satisfaits en 2007 par rapport à 78% ³ en 2003.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil

¹ X-%: était très satisfait, satisfait ou plutôt satisfait sur une échelle de 7 points

² La satisfaction générale 2007 est la moyenne de la satisfaction générale des particuliers en 2007 et de la satisfaction générale des entreprises en 2007

³ La satisfaction générale 2003 est la moyenne de la satisfaction générale des particuliers en 2003 et de la satisfaction générale des entreprises en 2003