



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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 27 SEPTEMBRE 2007 CONCERNANT LES RESULTATS DE
L'ETUDE RELATIVE AU CONTRÔLE DES DELAIS
D'ACHEMINEMENT DU COURRIER EGRENE INTERIEUR
PRIORITAIRE, DU COURRIER EGRENE INTERIEUR NON
PRIORITAIRE, DES ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES
INTERIEURS, DES COLIS POSTAUX EGRENES INTERIEURS ET DE
LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE TRANSFRONTIERE
ENTRANTE PRIORITAIRE POUR L'ANNEE 2006**

Communication concernant la publication des résultats de l'étude relative au contrôle des délais d'acheminement des cinq services suivants :

- le courrier égrené intérieur prioritaire;
- le courrier égrené intérieur non prioritaire;
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs ;
- les colis postaux égrenés intérieurs;
- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire.

Contrairement à la mesure de qualité de 2005, le contrôle des délais d'acheminement s'est considérablement étendu en 2006. Le contrôle de 2005 concernait uniquement les délais d'acheminement du courrier égrené intérieur prioritaire (« Prior ») et non prioritaire (« Non-Prior »).

Tant le quatrième contrat de gestion que la législation secondaire stipulent que le respect des délais d'acheminement est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13850 (Services postaux - Qualité des services - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené prioritaire) pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508 (Services postaux - Qualité de service - Mesure de la qualité des services de bout en bout pour le courrier égrené 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 atteints par La Poste et publier, ensuite, les résultats de ce contrôle annuel.

Le contrôle des services susmentionnés est effectué par une société de recherche indépendante GfK qui fait rapport à l'IBPT de manière autonome.

Concernant le contrôle des autres services, l'IBPT a conclu deux protocoles à la fin de l'année 2006 et au début de l'année 2007, à savoir :

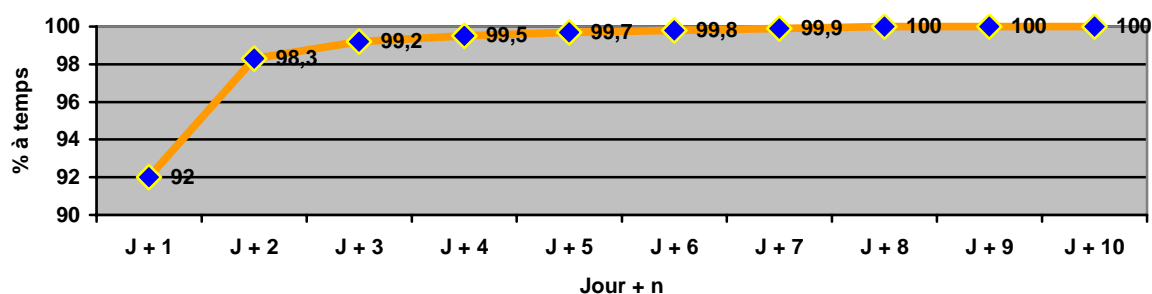
- le protocole conclu entre l'IBPT et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les envois postaux égrenés recommandés intérieurs et les colis postaux égrenés intérieurs.
- le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les envois de la poste aux lettres égrenés transfrontière entrants prioritaires allant jusqu'à 2 kg.

Les résultats du contrôle des délais d'acheminement pour l'année 2006 des services susmentionnés sont repris ci-dessous.

1. La poste aux lettres égrenée intérieure prioritaire

Il ressort des résultats de l'étude BELEX ("Prior") que 92% du courrier intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +1 au lieu des 95% prévus dans le quatrième contrat de gestion. La Poste satisfait toutefois largement au second critère pour la poste aux lettres prioritaire étant donné que 98,3% du courrier intérieur est arrivé à destination dans le délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97%.

GRAPHIQUE 1: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE PRIORITAIRE - % CUMULATIF ¹

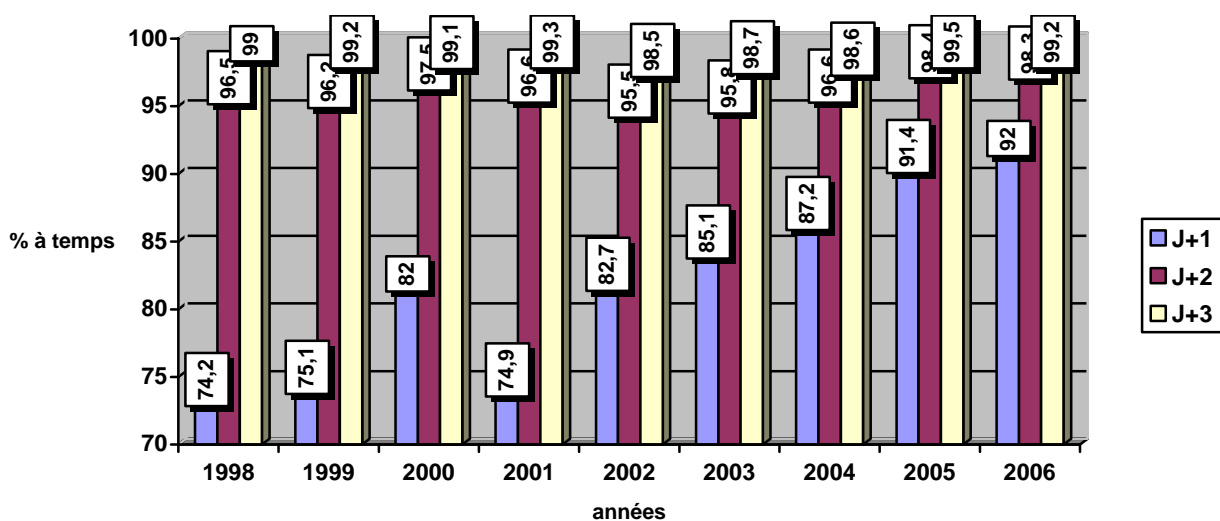


¹ GfK: Annuaire 2006 pour l'IBPT et La Poste

Par rapport à l'année dernière, on constate une légère amélioration en ce qui concerne Jour + 1 pour la poste aux lettres prioritaire, à savoir 92% pour Jour + 1 en 2006, par rapport à 91,4% en 2005. En ce qui concerne Jour + 2 pour la poste aux lettres prioritaire, le résultat de 2006 est pratiquement identique au résultat de l'année 2005, à savoir un résultat de 98,3% en 2006 pour Jour + 2 contre 98,4% en 2005.

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 2006 est le meilleur de ces neuf dernières années. Alors qu'en 1998, le résultat était de 74% pour Jour + 1, ce chiffre est passé en 2006 à 92%, ce qui représente une énorme progression, soit une augmentation procentuelle de 24%. Depuis 2002, on constate en outre une amélioration continue de la qualité.

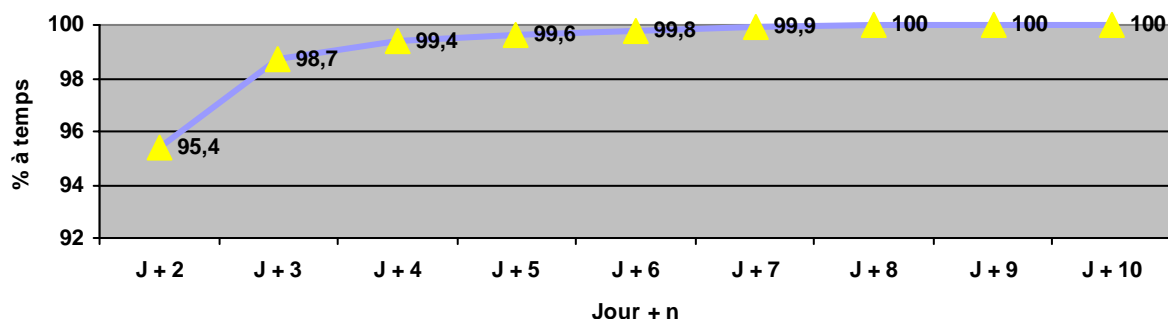
GRAPHIQUE 2: DELAIS D'ACHEMINEMENT DE LA POSTE AUX LETTRES PRIORITAIRE DE L'ANNEE 1998 A 2006 - % A TEMPS ²



2. La poste aux lettres égrenée intérieure non prioritaire

Il ressort de l'étude BELEX ("Non-prior") que ces résultats sont meilleurs que ce qui est légalement prévu conformément au quatrième contrat de gestion. A savoir 95,4% au lieu des 95% prévus de la poste aux lettres intérieure non prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +2 et en ce qui concerne le deuxième critère pour les envois non prioritaires, J + 3, La Poste atteint largement son objectif, à savoir 98,7% alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

GRAPHIQUE 3: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES EGRENEE NON PRIORITAIRE - % CUMULATIF ³



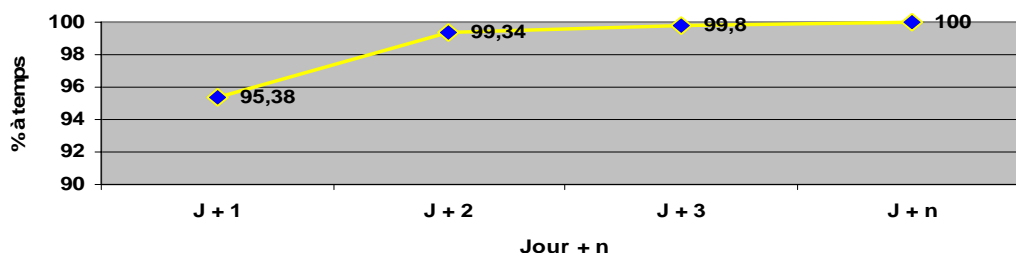
² IBPT: Les différents dossiers de qualité depuis le début des contrôles de l'IBPT en 1998

³ GfK: Annuaire 2006 pour l'IBPT et La Poste

3. Les envois postaux égrenés recommandés intérieurs

Il ressort des résultats du contrôle des envois recommandés que 95,38% du courrier recommandé intérieur prioritaire est arrivé à destination dans le délai de Jour +1, ce qui est mieux que les 95% prévus dans le contrat de gestion. La Poste respecte aussi le second critère pour les envois prioritaires étant donné que 99,34% du courrier intérieur est arrivé à destination dans le délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97%.

GRAPHIQUE 4: RELEVÉ ANNUEL ENVOIS POSTAUX EGRENES RECOMMANDES - % CUMULATIF ⁴



4. Les colis postaux égrenés intérieurs

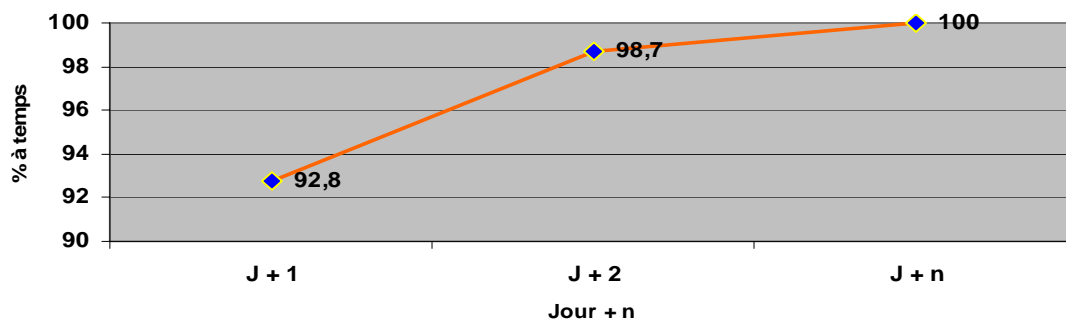
Concernant les colis postaux, les résultats ne seront disponibles qu'à partir de 2007 conformément au protocole conclu entre La Poste et l'IBPT en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant les colis postaux égrenés intérieurs. Par conséquent, les résultats 2007 seront publiés en 2008.

5. La poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

IPC⁵ mesure cette poste aux lettres entrante prioritaire conformément à la méthode déterminée dans le protocole conclu entre l'IBPT, IPC et La Poste en matière de mesure de la qualité sur la base de l'article 16 du quatrième contrat de gestion concernant la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire allant jusqu'à 2 kg.

Il ressort des résultats du contrôle des envois postaux égrenés transfrontière entrants que 92,8% de la poste aux lettres recommandée intérieure prioritaire est arrivée à destination dans le délai de Jour +1 au lieu des 95% prévus dans le contrat de gestion. La Poste satisfait toutefois largement au second critère pour les envois prioritaires, étant donné que 98,7% du courrier intérieur est arrivé à destination dans le délai de Jour + 2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97%.

GRAPHIQUE 5: RELEVÉ ANNUEL DE LA POSTE AUX LETTRES TRANSFRONTIERE PRIORITAIRE ENTRANTE- % CUMULATIF ⁶



⁴ Rapport de La Poste à l'IBPT sur la base des données "Proof of Delivery"

⁵ IPC: International Post Corporation

⁶ GfK: Annuaire 2005 pour l'IBPT et La Poste

6. L'indice de qualité moyen réalisé pour l'année 2006

La qualité moyenne réalisée (GKK) ⁷ est l'indice qui calcule le pourcentage de courrier égrené distribué à temps. La mesure de la qualité est effectuée à l'aide d'un indice basé sur un panier des petits utilisateurs de services postaux compris dans le service universel. Ce panier des petits utilisateurs est, conformément à l'article 16, 2° du quatrième contrat de gestion, composé comme suit, en indiquant la part de chaque service postal dans le panier des petits utilisateurs :

- le courrier égrené intérieur prioritaire (40%);
- le courrier égrené intérieur non prioritaire (27%);
- les envois postaux égrenés recommandés intérieurs (10%);
- les colis postaux égrenés intérieurs (7%);
- la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire (16%).

Le tableau ci-dessous montre les résultats des délais d'acheminement relatifs aux services des petits utilisateurs.

TABLEAU 1 : QUALITE GENERALE RELATIVE AU RESPECT DU DELAI D'ACHEMINEMENT

| Catégorie + Délai | Poids | Nouveau pesage | Résultat | Objectif |
|---|--------------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Prior J + 1 | 40 | 43 | 92% | 95% |
| Non Prior J + 2 | 27 | 30 | 95,4% | 95% |
| Envois recommandés J + 1 | 10 | 10 | 95,4% | 95% |
| Poste aux lettres internationale entrante J + 1 | 16 | 17 | 92,8% | 95% |
| Colis postaux J + 2 | 7 | - | - | 95% |
| INDICE DE QUALITE TOTAL | 100 | 100 | 93,5% | 95% |

Le résultat global de 93,5% est la qualité moyenne réalisée (GKK) en 2006.

A l'occasion de la publication des résultats de 2006, une concertation est prévue entre l'IBPT et La Poste afin de discuter de ceux-ci.

L'IBPT constate avec plaisir que La Poste respecte ses obligations en matière de délais d'acheminement pour le courrier égrené prioritaire et la poste aux lettres égrenée entrante prioritaire conformément à l'article 34 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006 mettant en application le titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. En l'occurrence il s'agit exclusivement du contrôle des envois postaux égrenés intérieurs prioritaires et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire pour lesquels l'objectif de J + 1 est au moins de 90%.

La Poste atteint pratiquement tous les objectifs qui lui sont imposés dans le quatrième contrat de gestion, à l'exception des objectifs pour Jour + 1 pour le courrier égrené prioritaire (92%) et la poste aux lettres transfrontière entrante prioritaire (92,8%).

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil

⁷ Article 9, 2° a) du quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste SA de droit public