

COMMUNICATION DE L'IBPT DU 11 AVRIL 2005 CONCERNANT LES RESULTATS DE L'ÉTUDE RELATIVE AU CONTRÔLE DES DÉLAIS D'ACHEMINEMENT DES ENVOIS PRIORITAIRES ET NON PRIORITAIRES POUR L'ANNÉE 2004

Publication des résultats de l'étude en matière de contrôle des délais d'envoi des envois prioritaires par La Poste pour l'année 2004. Le contrôle et la publication sont une obligation annuelle légale conformément au troisième contrat de gestion.

Le troisième contrat de gestion stipule que le respect des délais d'envoi est mesuré, sous le contrôle de l'IBPT, selon la norme EN 13850 (Services postaux – Qualité des services – Mesure de la qualité de la prestation de service de bout en bout pour les envois prioritaires) pour les envois prioritaires d'une part et selon la norme EN 14508 (Services postaux – Qualité des services – Mesure de la qualité de la prestation de service de bout en bout pour un envoi non prioritaire) pour les envois non prioritaires d'autre part. Et ce, en visant un double objectif, à savoir vérifier si les objectifs en matière de délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires par La Poste sont respectés et publier les résultats de ce contrôle annuel. Depuis la première adaptation du 3^e contrat de gestion (avril 2004) des objectifs en matière de qualité ont également été fixés pour les envois non prioritaires.

L'étude relative aux envois prioritaires a été réalisée tous les jours de l'année 2004.

Il ressort des résultats de l'étude BELEX que 87,5 % au lieu des 93 % prévus du courrier intérieur urgent (« Prior ») est arrivé à destination dans le délai de Jour+1. La Poste respecte pratiquement le second critère étant donné que 96,6 % du courrier intérieur est arrivé à destination au délai de J+2, alors que l'objectif du contrat de gestion est de 97 %.

En ce qui concerne l'étude BELEX ("non prior"), il ressort que ces résultats sont conformes au troisième contrat de gestion, autrement dit 93,7 % au lieu des 93 % prévus du courrier intérieur non prioritaire sont arrivés à destination dans le délai de Jour+2 et en ce qui concerne Jour+3, les résultats sont également conformes au troisième contrat de gestion, à savoir 97,2 % alors que l'objectif du 3^e contrat de gestion est de 97 %. Nous devons toutefois remarquer que ces résultats sont mesurés par rapport à deux objectifs différents, à savoir l'ancien objectif interne de La Poste, Jour+3 = 93 % et Jour+4 = 97 % et depuis le 11 mai 2004 par rapport au nouvel objectif légal convenu dans la première modification du troisième contrat de gestion conclu entre La Poste et l'Etat, à savoir Jour+2 = 93 % et Jour+3 = 97%.

Ces résultats sont mesurés conformément aux normes européennes :

- EN 13850 "Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier prioritaire
- EN 14508 "Services postaux – Qualité de service – Mesure du délai d'acheminement des services de bout en bout pour le courrier non prioritaire.

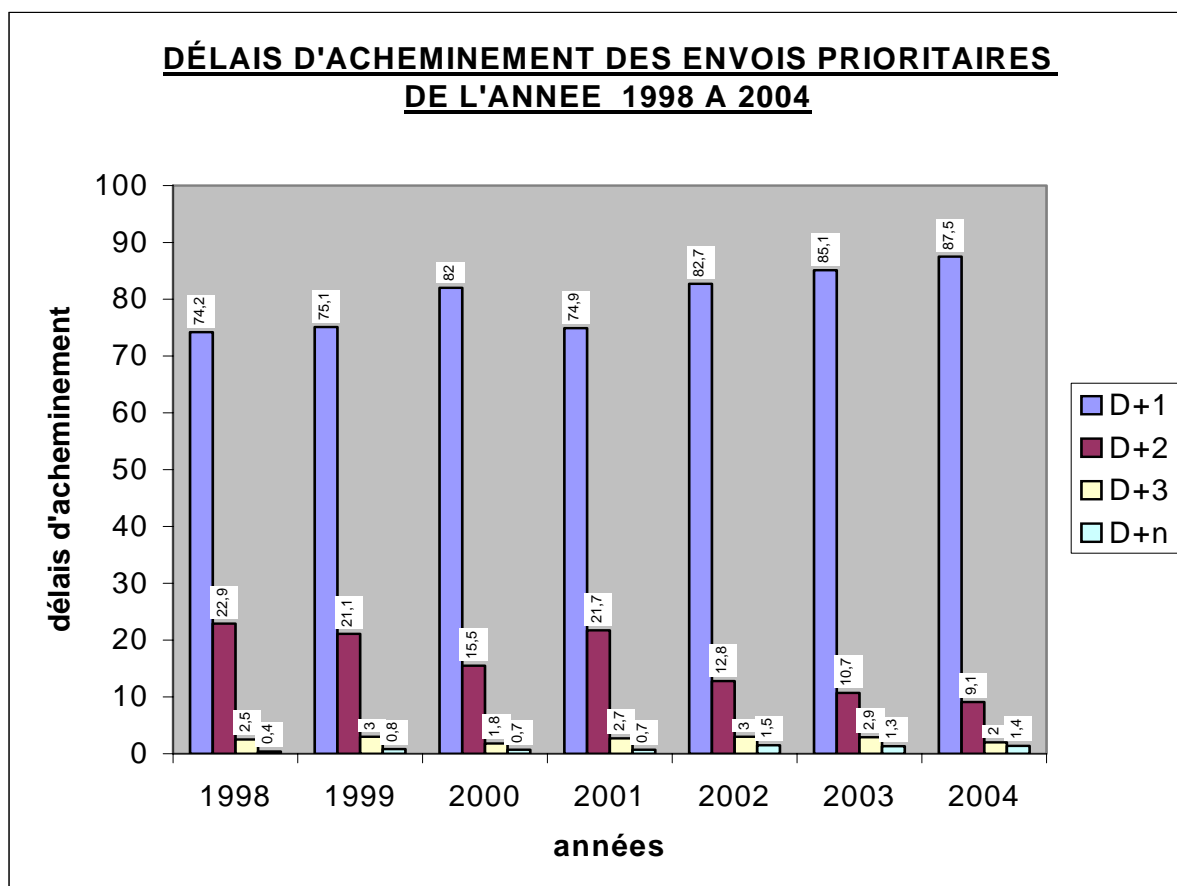
Depuis le 1er janvier 2004, les prestataires désignés du service universel sont obligés par la Commission européenne d'utiliser cette méthode de mesure et ce, pour arriver à des résultats comparables au niveau européen. Dès que la Commission publiera les résultats européens de l'année 2004, nous pourrons évaluer les résultats belges pour la première fois dans une perspective européenne.

La Poste utilise le système de mesure BELEX en premier lieu ainsi qu'un outil de management pour continuer à améliorer son organisation et l'adapter si nécessaire.

Par rapport à l'année dernière, on constate une amélioration en ce qui concerne J+1, à savoir 85,1 % pour J+1 en 2003, par rapport à 87,5% en 2004, ce qui représente une augmentation procentuelle de 2,8 %. Egalement en ce qui concerne J+2, le résultat de 2004 est clairement meilleur que le résultat de l'année 2003, à savoir 95,8 % en 2003 pour J+2 contre 96,6 % en 2004.

Vous trouverez ci-dessous un graphique reprenant les résultats relatifs aux contrôles de l'IBPT depuis 1998, année où l'IBPT a commencé les mesures indépendantes. Il en ressort que le résultat de 2004 est le meilleur de ces sept dernières années.

Graphique des résultats relatifs au contrôle des délais d'acheminement des envois prioritaires depuis les controles de l'IBPT a partir de l'année 1998



L'IBPT et La Poste se sont concertés à l'occasion de la publication des résultats de 2004 afin de discuter de ceux-ci et des mesures correctrices qui s'imposent. Cette concertation a lieu conformément aux articles 28 et 29 du troisième contrat de gestion, à savoir la prise de sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion.

En outre, un nouvel audit par l'IBPT du système de mesure BELEX 2004 est prévu pour cette année.

En conclusion le Conseil de l'IBPT se réjouit du fait que le respect des délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires a continué de s'améliorer. Toutefois, ces résultats ne sont jusqu'à ce jour que partiellement conformes aux obligations légales fixées dans le troisième Contrat de gestion. L'IBPT insiste sur le fait que La Poste respecte le plus rapidement possible les objectifs convenus dans le troisième contrat de gestion en matière de courrier prioritaire tel que c'est déjà le cas pour le courrier non prioritaire. L'IBPT continue naturellement à suivre cette obligation de près.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE,
Président du Conseil