

I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les utilisateurs postaux souhaitent un service de qualité et sont ouverts à davantage d'applications postales modernes

Bruxelles, le 21 février 2017 - Une étude qualitative¹ de l'IBPT révèle que les envois de correspondance se sont entre-temps largement fonctionnalisés et que, par conséquent, la valeur émotionnelle des envois postaux a été reportée sur les colis. Par ailleurs, les utilisateurs postaux accordent de l'importance à un réseau dense de points d'accès soigneusement localisé (bureaux de poste, Points Poste, boîtes aux lettres rouges). Les utilisateurs sont en général satisfaits du réseau postal actuel mais le sont moins en ce qui concerne le service fourni dans les bureaux de poste mêmes. Le sentiment qui règne parmi les utilisateurs postaux est que le prestataire du service universel doit évoluer en termes d'efficacité du service. C'est pourquoi ils sont ouverts aux applications postales modernes et à certaines modifications de l'offre de service universel.

L'IBPT publie tous les trois ans une étude sur les besoins des utilisateurs postaux. Diverses catégories d'utilisateurs postaux ont été interrogées fin 2016 afin d'obtenir une image globale des perspectives des consommateurs concernant le service postal universel en Belgique. Le but de cette étude était de cerner les besoins éventuellement modifiés et certaines tendances du point de vue des consommateurs. Quelques questions occupant une place centrale dans le contexte de cette étude sont par exemple : Quels sont les besoins des utilisateurs postaux en ce qui concerne le service postal universel ? Quelle est la valeur des différentes composantes du service postal universel ? Comment les utilisateurs postaux perçoivent-ils les changements éventuels au niveau du service universel de bpost ?

Les utilisateurs postaux sont en général satisfaits du **réseau postal actuel**. Ils accordent beaucoup d'importance à un réseau dense et soigneusement localisé de points d'accès aux services postaux. L'on entend par là tant les boîtes aux lettres rouges pour l'expédition que les Points Poste et les bureaux de poste. Il existe toutefois parmi les utilisateurs postaux de nombreuses frustrations concernant le service presté dans les bureaux de poste, la principale étant les longues files d'attente. Celles-ci sont dues en grande partie au nombre insuffisant de guichets ouverts et à l'absence de séparation dans la file d'attente en fonction du service dont on a besoin. Un système de files séparées est apprécié mais il s'avère trop rare dans la pratique. Les heures d'ouverture limitées (et rigides) des bureaux de poste constituent une autre barrière. Le samedi, les utilisateurs particuliers s'attendent à une occupation maximale car c'est justement à ce moment qu'ils ont le temps de se rendre au bureau de poste. Les Points Poste sont en général très appréciés.

L'étude constate une fonctionnalisation très marquée des **envois de correspondance**. C'est la fonction administrative qui prime. Les lettres sont associées à l'administration (factures, assurances, etc.) ou à de mauvaises nouvelles (p. ex. les envois recommandés). Seule une

¹ L'étude qualitative est une méthode d'enquête empirique qui a pour but de dresser un aperçu des motifs sous-jacents ainsi que des perceptions concernant certains sujets d'une manière scientifiquement fondée.

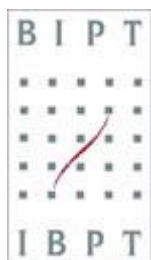
minorité accorde encore une grande valeur émotionnelle aux envois de correspondance, ou alors occasionnellement, comme par exemple pour une carte de vacances. Conséquence importante de cette évolution, l'impression d'«urgence» associée aux envois de correspondance a fortement diminué. Le délai d'acheminement de J+1 pour les envois de correspondance réguliers ne semble pas être une nécessité absolue pour les utilisateurs postaux. Un service standard J+2 est un scénario que l'utilisateur postal est prêt à accepter, tant que celui-ci s'accompagne d'une option de service premium J+1. Pour les envois recommandés, l'urgence joue par contre un rôle important. Ils sont d'ailleurs considérés comme l'un des services postaux les plus importants bien que les utilisateurs trouvent que le processus actuel ne soit pas assez souple. Les utilisateurs postaux sont en effet largement ouverts aux applications postales modernes (par ex. track & tracing, imprimer ses timbres soi-même,...). Les utilisateurs s'attendent à ce que la numérisation croissante réduise les envois de correspondance à un service de 'niche' et à ce que le marché des colis continue à évoluer.

Les **colis** sont de plus en plus considérés comme la référence pour les services postaux et ont repris en grande partie le rôle émotionnel des envois de correspondance. Les utilisateurs souhaitent confier un rôle important au prestataire du service postal universel (actuellement bpost) sur le marché des colis, lui permettant d'être aussi concurrentiel que possible en offrant une flexibilité maximale (p. ex. pour fixer le moment de la livraison). Les distributeurs automatiques de colis sont relativement inconnus, mais les particuliers qui les utilisent déjà sont convaincus de leur fonctionnement et de leur facilité. Les professions libérales et les PME sont déjà pleinement convaincues de la facilité d'utilisation des distributeurs automatiques de colis.

La diminution des volumes de courrier et l'émergence d'alternatives au courrier traditionnel sont intuitivement fortement ressenties par les utilisateurs. Il est compréhensible que le prestataire du service postal universel soit dès lors sous pression et soit par conséquent contraint de trouver des solutions pour rester performant. Le fait que des études se penchent sur la question d'une manière proactive est également considéré comme positif. D'une manière générale, les utilisateurs postaux ont le sentiment que **le prestataire du service universel doit, en matière de service efficace, évoluer** comme tous les autres opérateurs postaux.

En termes de **modification future de l'offre de service universel**, le scénario le plus acceptable pour les utilisateurs postaux serait la diminution de la fréquence de distribution (de quatre voire trois jours par semaine) pour les envois de correspondance classiques. Pour les PME, il serait même acceptable de supprimer les envois postaux en nombre (envoi de lettres en grandes quantités) du service postal universel bien que les utilisateurs soient actuellement peu nombreux à savoir quels sont les volumes entrant en considération pour obtenir de meilleurs prix. Une nouvelle réduction du réseau postal actuel ne serait (plus) une surprise pour les utilisateurs et serait acceptable pour eux, pour autant que les points d'accès à ce réseau se situent à des endroits judicieusement choisis, bien visibles et accessibles. Enfin, la suppression de l'obligation de desservir la totalité du territoire contre un tarif abordable et uniforme rencontre de vives réticences, parce qu'il touche à l'inclusivité du service postal universel.

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :



Jimmy Smedts

Woordvoerder / Porte-parole

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

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel - België

www.bipt.be

