



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Comportement et priorités des utilisateurs des services postaux

Bruxelles, le 12 février 2014 - L'IBPT publie les résultats de l'enquête sur le comportement et les priorités des utilisateurs privés et professionnels au sujet du service postal universel en Belgique. En outre, cette enquête établit un premier bilan de la perception qu'ont les utilisateurs de la qualité et des prestations de bpost dans un environnement totalement ouvert à la concurrence depuis le 1^{er} janvier 2011. Il en ressort globalement que la satisfaction à la clientèle n'a pas fortement évolué depuis 2006.

L'IBPT publie les résultats de l'enquête sur le comportement et les priorités des utilisateurs au sujet du service postal universel en Belgique. Des enquêtes similaires avaient déjà été effectuées en 2006 et 2009 pour les utilisateurs privés et en 2010 pour les professionnels. Cette fois l'enquête permet donc de noter les constantes et les différences.

Au total ce sont pas moins de 2088 utilisateurs privés et 3524 professionnels issus des trois régions du pays qui ont répondu à l'enquête téléphonique. En voici les principaux résultats :

Les utilisateurs sont-ils satisfaits ?

D'une manière générale, les utilisateurs aussi bien privés que professionnels sont assez satisfaits des services offerts par bpost. Celle-ci est restée relativement stable depuis 2006 et avoisine les 75% de répondants satisfaits pour l'année 2013.

L'analyse des composantes particulières de la satisfaction met en évidence l'importance du bon fonctionnement du service de **distribution en J+1**, même si cette tendance est moins marquée pour les paquets. Les utilisateurs sont dans l'ensemble assez satisfaits du fait que le courrier soit distribué cinq jours par semaine : 83% des répondants privés et 84% des répondants professionnels estiment en effet que cette fréquence correspond à leurs besoins. Une majorité des répondants trouve **le prix** de la lettre correct (en 2013, un timbre pour un envoi national coûtait 0.77€ l'unité et 0.67€ à l'achat de 10 timbres ou plus). La majorité des entreprises interrogées sont du même avis concernant le prix des paquets, ce qui n'est pas le cas des particuliers qui sont seulement 41% à trouver ce prix correct (contre 49% en 2009).

La satisfaction globale concernant **les bureaux et Points Poste** se situe autour des 75% et reste donc stable dans le temps. Les utilisateurs privés fréquentent de moins en moins les bureaux de poste (en 2013, 29% ne s'y rendent jamais contre 14% en 2009). En revanche le nombre de personnes fréquentant les Points Poste a augmenté de 9% depuis 2009 (47% s'y rendent au moins une fois par an). Du côté des professionnels, on constate une légère augmentation du nombre d'entreprises qui utilisent un point de service postal: +3% pour les bureaux de poste et +4% pour les Points Poste entre 2010 et 2013.

Les particuliers sont légèrement plus satisfaits du **temps d'attente** que par le passé, contrairement aux entreprises qui ne sont en moyenne ni plus ni moins satisfaites qu'avant ; à

noter que la situation à Bruxelles est généralement beaucoup moins satisfaisante pour les deux catégories de répondants.

Les connaissances du guichetier et la gamme des produits disponibles sont deux éléments qui contribuent fortement à la satisfaction vis-à-vis des bureaux et Points Poste ; la majorité des répondants a attribué une note comprise entre 7,2 et 8 sur 10 pour ces deux critères.

Enfin, les utilisateurs privés sont plus satisfaits par **la proximité** des bureaux et des Points Poste que lors de la dernière enquête. Par ailleurs, 17% ignorent toujours où se trouve le Point Poste le plus proche de chez eux ; ce chiffre est en baisse par rapport à 2009 où 27% des interrogés étaient concernés. Les entreprises quant à elles ont vu leur satisfaction augmenter légèrement pour la proximité des bureaux de poste, mais baisser pour celle des Points Poste.

Pour de plus amples renseignements (journalistes):

Dirk Appelmans
Porte-parole

IBPT
Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles
Tél. :02 226 88 88
Fax :02 226 88 77
info@ibpt.be