

# INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### L'IBPT passe à la loupe les délais d'acheminement de bpost

**Bruxelles, le 18 mars 2026 – Dans le prolongement de l'audit réalisé l'année dernière concernant les systèmes utilisés par bpost pour mesurer les délais d'acheminement des lettres et des colis, l'IBPT a mené une enquête sur la base d'un échantillon de 1 200 lettres tests. L'Institut a alors remarqué que certains objectifs de qualité n'avaient clairement pas été atteints au cours de la période en question. Ces résultats ont été communiqués à bpost. L'IBPT exprime ainsi son inquiétude quant au respect des délais d'acheminement de bpost. Il continuera à suivre la problématique en matière de qualité et attire l'attention de bpost sur les investissements obligatoires éventuels dans la qualité si les objectifs de qualité annuels fixés dans le contrat de gestion ne sont pas atteints.**

L'IBPT a organisé sa propre évaluation ponctuelle en réalisant un instantané de la qualité afin d'avoir une meilleure idée des délais d'acheminement effectifs de bpost. Ainsi, entre le 9 et le 25 septembre 2025, l'IBPT a envoyé 400 lettres prior, 400 lettres non prior et 400 faire-part de décès à 55 adresses résidentielles réparties dans toute la Belgique. Les lettres prior et non prior ont été envoyées depuis 160 boîtes aux lettres rouges sélectionnées au hasard en Belgique, tandis que les faire-part de décès ont été envoyés depuis 10 bureaux de poste belges.

Bien que cela ne donne qu'un instantané de la qualité des délais d'acheminement, ce test fournit des résultats notables. En ce qui concerne les **envois de correspondance prior**, l'on note une différence considérable par rapport à l'objectif J+1, étant donné que seulement 73,7 % des lettres prior ont été distribuées le jour ouvrable suivant au lieu des 95 % prédéfinis. En ce qui concerne l'objectif de 97 % en J+2 pour ces envois, l'écart était moins grand, avec 92,2 %. Pour les **faire-part de décès**, l'objectif de 95 % en J+1 a presque été atteint avec 93,2 %. La nouvelle procédure, dans le cadre de laquelle les faire-part de décès doivent être amenés au bureau de poste et traités via une procédure spécifique, semble tout de même porter ses fruits. Pour la dernière catégorie, à savoir les **envois de correspondance non prior**, le résultat était de 85,7 % alors que l'objectif s'élevait à 95 % en J+3. L'objectif de 97 % en J+4 pour cette catégorie a en revanche presque été atteint, étant donné que 95,5 % des lettres non prior sont arrivées dans un délai maximal de quatre jours ouvrables. Les résultats ci-dessus sont tous significatifs d'un point de vue statistique. Aucune différence géographique directe notable n'a été constatée.

L'IBPT a mesuré les délais d'acheminement uniquement au cours du mois de septembre (en dehors du pic de fin d'année). Entre-temps, bpost a soumis une demande de neutralisation pour quelques jours de grève au cours de cette période. Néanmoins, l'IBPT constate quelques points problématiques clairs nécessitant un suivi. En effet, même avec la neutralisation de ces **jours de grève**, les envois de correspondance prior affichent des résultats insuffisants en terminant à plus de 10 points de pourcentage en dessous de la norme de 95 % en J+1, tandis que les envois de correspondance non prior finissent plus près de la norme de 95 % en J+3. En ce qui concerne les faire-part de décès, l'IBPT ne constate aucun impact négatif des grèves. Par conséquent, l'Institut invite bpost, à qui les résultats des mesures de l'IBPT ont été soumis, à les analyser et à procéder aux ajustements internes nécessaires.

L'IBPT continue également de suivre la qualité des délais d'acheminement de bpost sur une base annuelle, donnant lieu à la publication d'une décision relative au respect des délais d'acheminement. Il attire l'attention de bpost en particulier sur les mesures correctives que l'IBPT peut imposer en cas de non-respect des normes de qualité sur une base annuelle, bpost étant alors tenue d'investir des projets ayant pour but de relever la qualité des délais d'acheminement.

En ce qui concerne l'audit du système de mesure BELEX, l'IBPT indique qu'il suivra de près le plan d'action élaboré par bpost et organisera, si nécessaire, un audit de suivi afin de veiller à sa mise en œuvre correcte et dans les délais.

### **Pourquoi l'IBPT a-t-il effectué ses propres mesures ?**

En sa qualité de prestataire du service universel, bpost doit veiller à ce que ses services correspondent à des critères de qualité précis. Par exemple, au moins 95 % des envois de correspondance domestiques prioritaires jusqu'à 2 kg doivent être distribués le jour suivant (J+1) et au moins 97 % dans les deux jours (J+2). Des objectifs de qualité similaires sont applicables aux envois de correspondance domestiques non prioritaires, aux faire-part de décès, aux envois recommandés égrenés domestiques, etc.

La proportion dans laquelle ces objectifs de qualité ont été atteints doit être mesurée par un bureau d'études externe. En l'occurrence, le système de mesure « BELEX » mis en place par bpost doit lui-même satisfaire à certaines normes afin d'en garantir la fiabilité. Or, un audit du système de mesure BELEX réalisé par l'IBPT a soulevé des questions concernant certains aspects liés à la manière dont la qualité est mesurée. À la suite de celui-ci, l'IBPT a demandé à bpost de mettre sur pied un plan d'action sur la base des non-conformités révélées par l'audit.

Pour plus d'informations :



**Jimmy Smedts** | Porte-parole  
**Institut belge des postes et télécommunications**  
Boulevard du Roi Albert II 32 bte 10 | 1000 Bruxelles  
**T** +32 2 226 88 22 | **M** +32 478 63 91 82 | [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)

