



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

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 14 DECEMBRE 2010 CONCERNANT LES RESULTATS DE  
L'ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE POUR L'ANNEE  
2009 CONFORMEMENT A L'ARTICLE 18 DU QUATRIEME CONTRAT  
DE GESTION CONCLU ENTRE L'ETAT ET BPOST**

Conformément à l'article 18 du quatrième contrat de gestion, bpost effectuera une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution par bpost de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure seront publiés tous les ans.

La satisfaction est mesurée au moyen de 11 indices de satisfaction.

Le premier indice est un indice de « satisfaction générale » et répond à la question: « Quel est votre taux de satisfaction général vis-à-vis de bpost? »

Les dix autres scores de satisfaction concernent des domaines d'étude spécifiques. Plusieurs questions sont posées pour chaque domaine d'étude. Le tableau ci-dessous montre les résultats pour chaque domaine:

- l'envoi et la réception d'envois de correspondance;
- l'envoi et la réception de colis;
- la réception de journaux et de périodiques ;
- les envois recommandés;
- l'information à la clientèle;
- l'emplacement physique du bureau de poste;
- les services dans le bureau de poste ;
- les Points Poste ;
- l'E-Shop;
- le service clientèle.

% satisfaction (score 5-7)	Particuliers							Entreprises						
	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009
Satisfaction générale	71	74	75	76	75	82	81	78	75	79	81	82	82	84
Envoi – réception d'envois de correspondance	86	84	87	89	84	86	86	74	77	77	80	84	87	94
Envoi – réception de colis	95	94	94	96	94	92	94	84	81	83	86	88	88	89
Réception de journaux & périodiques	93	94	95	96	94	89	93	83	79	78	77	81	87	88
Envois recommandés	76	70	71	77	72	73	74	71	68	68	67	71	73	75
Information à la clientèle	69	70	69	74	74	77	79	64	66	66	71	72	70	70
Bureau de poste physique	73	70	71	74	74	75	75	64	66	66	67	74	72	72
Services bureau de poste	76	77	76	81	79	79	79	67	68	65	71	72	73	74
Point Poste	-	-	-	-	90	86	87	-	-	-	-	90	87	84
E-shop	-	-	-	-	100	93	85	-	-	-	-	88	93	95
Service clientèle	-	-	-	-	73	71	69	-	-	-	-	56	53	72

\* Mesure de satisfaction de la clientèle basée sur la nouvelle méthode (recalcul des chiffres 2003 à 2006, conformément à la nouvelle méthode).

C. Cuveliez  
Membre du Conseil

A. Desmedt,  
Lid van de Raad

C. Rutten  
Membre du Conseil

L. Hindryckx  
Président du Conseil