



IBPT

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT présente un rapport sur la qualité, l'accessibilité et l'information dans les bureaux de poste et les Points Poste

Bruxelles, le 4 novembre 2015 - L'IBPT présente un rapport concernant les contrôles effectués sur le réseau de détail de bpost sur la qualité de l'information dans les bureaux de poste et les Points Poste ainsi que sur leur accessibilité. Globalement, l'information est plutôt bonne, même si l'IBPT souligne l'importance de la formation du personnel pour pouvoir répondre correctement aux questions de la clientèle et à l'obligation légale d'afficher les tarifs d'application dans les bureaux de poste. 97% des bureaux de poste contrôlés sont considérés comme faciles d'accès, mais l'accès des bureaux de poste et des Points Poste pour les personnes handicapées constitue toutefois un point sensible.

Depuis l'ouverture complète du marché postal, l'IBPT est chargé de procéder à des contrôles spécifiques auprès des prestataires de services postaux et des titulaires d'une licence postale et d'en publier les résultats. Vu que bpost est le principal opérateur sur le marché postal belge et que des tâches d'une importance cruciale lui sont attribuées en tant que prestataire du service universel et opérateur chargé d'une série de services d'intérêt économique général, l'IBPT établit un rapport sur le réseau de détail de bpost et sur la qualité de ces services.

En 2014, bpost comptait au total 1 334 points de service postal, dont 668 bureaux de poste et 666 Points Poste. Entre 2011 et 2014, 14 bureaux de poste ont été fermés et aucun nouveau bureau n'a été ouvert, diminuant ainsi l'offre de bureaux de poste pour le client. Sur la même période, le nombre de Points Poste a lui aussi diminué, de 17 unités. Une majorité de communes (principalement rurales) ne disposent pas d'un Point Poste, mais, comme le prescrit la loi, bpost dispose toutefois toujours d'au moins un bureau de poste par commune. De plus, de nombreuses communes (urbaines) comptent à la fois un bureau de poste et un Point Poste. Enfin, le nombre de boîtes aux lettres rouges diminue également depuis quelques années. Entre 2011 et 2013, l'on compte 132 boîtes postales de moins sur le territoire, sur un total de 13 187.

L'IBPT a pris l'initiative de réaliser des contrôles ciblés (*mystery shopping*) concernant les obligations de qualité de bpost dans différents bureaux de poste et Points Poste. Les résultats sont expliqués ci-dessous.

Information écrite

Il ressort des contrôles que bpost affiche de manière claire et lisible les heures d'ouverture à l'extérieur du bureau de poste. Dans les bureaux de poste, l'heure de levée est affichée dans les 130 bureaux contrôlés, à une exception près. Par contre, les contrôles révèlent que **les tarifs ne sont affichés que de manière limitée** (dans 62 % des cas dans les zones urbaines, dans 74 % des cas dans les zones semi-urbaines et dans 80 % des cas dans les zones rurales). Dans tous les bureaux de poste, bpost doit mettre à disposition des brochures reprenant les principaux tarifs de base des services universels. Il ressort des contrôles de l'IBPT que les brochures de tarifs de 2015 pour les envois de particuliers et les brochures de service reprenant les tarifs et conditions pour un changement d'adresse sont presque toujours présentes et que si, lors du contrôle, la brochure n'était pas disponible dans l'espace public, celle-ci pouvait être obtenue au guichet.

Information orale

La qualité de l'information orale peut être qualifiée de satisfaisante, mais pourrait encore être améliorée. Les contrôleurs ont p.e. constaté que l'on pouvait répondre correctement aux questions concernant les services publics dans plus de 90 % des cas. L'IBPT souligne l'importance de la formation du personnel pour pouvoir répondre correctement aux questions de la clientèle

Accès aux bureaux de poste

Au moment où l'IBPT a effectué son contrôle, une minorité des bureaux de poste contrôlés (36,2 %) étaient ouverts pendant la semaine après 17h. L'ouverture le samedi est par contre plus répandue, surtout dans les zones urbaines, où un pourcentage de 91 % de bureaux contrôlés est atteint. Il ressort du contrôle de cette année que 97,9 % des bureaux de poste sont ouverts le samedi ou le soir dans toute la Belgique.

Le temps d'attente au guichet d'un bureau de poste dans les zones rurales et semi-urbaines est d'environ 2 minutes. Le temps d'attente moyen dans les bureaux de poste dans les zones urbaines est de 5 minutes. Les temps d'attentes moyens à l'accueil des Points Poste contrôlés sont inférieurs à 2 minutes, ce qui est un très bon résultat.

Il ressort des résultats que le système de « ticketing » n'est toujours pas généralisé, même si nous constatons plus d'installations dans les zones urbaines (42 % des bureaux contrôlés). Il ressort de l'enquête que, lorsqu'un système de ticketing est présent dans le bureau de poste contrôlé, celui-ci est utilisé dans 90% des cas.

97% des bureaux de poste contrôlés sont considérés comme faciles d'accès, mais **seuls 60 des 130 bureaux de poste contrôlés disposent des aménagements nécessaires pour offrir un accès adapté aux personnes handicapées**. L'accessibilité a été en général très bien évaluée pour les Points Poste, même si, là aussi, un point sensible subsiste pour les personnes handicapées, vu qu'aucun accès facile n'était possible pour elles dans 81 des 111 Points Poste visités lors du contrôle.

Pour de plus amples renseignements :

Dirk Appelmans

Tél. : 02 226 87 67

IBPT - Ellipse Building, Bâtiment C, Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

info@ibpt.be