



I B P T

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

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 8 NOVEMBRE 2011 CONCERNANT LES RESULTATS DE L'ENQUETE DE
SATISFACTION DE LA CLIENTELE POUR L'ANNEE 2010
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 est tenue d'effectuer une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de la satisfaction de la clientèle par rapport à l'exécution par bpost de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure sont 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;
- le service dans le bureau de poste;
- les Points Poste;
- l'E-Shop;
- le service clients.

	Particuliers								Entreprises							
% satisfaction (score 5-7)	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010	2003*	2004*	2005*	2006*	2007	2008	2009	2010
Satisfaction générale	71	74	75	76	75	82	81	83	78	75	79	81	82	82	84	81
Envoi – réception d'envois de correspondance**	80	79	81	83	84	86	86	86	65	69	69	71	73	75	77	81
Envoi – réception de colis***	95	94	94	96	94	92	94	92	84	81	83	86	88	88	89	90
Réception de journaux & périodiques	93	94	95	96	94	89	93	92	83	79	78	77	81	87	88	88
Envois recommandés	76	70	71	77	72	73	74	75	71	68	68	67	71	73	75	77
Information à la clientèle	69	70	69	74	74	77	79	82	64	66	66	71	72	70	70	78
Etat physique bureau de poste	73	70	71	74	74	75	75	77	64	66	66	67	74	72	72	76
Service bureau de poste	76	77	76	81	79	79	79	84	67	68	65	71	72	73	74	78
Point Poste	-	-	-	-	90	86	87	89	-	-	-	-	90	87	84	83
E-shop***	-	-	-	-	100	93	85	88	-	-	-	-	88	93	95	90
Service clients***	-	-	-	-	73	71	69	73	-	-	-	-	56	53	72	63

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

** Nouvel indice suite aux adaptations apportées aux questions au cours de la période de 2003 à 2009.

*** La taille de l'échantillon est très réduite en ce qui concerne les particuliers (N<100). Les résultats concernant les particuliers ne sont renseignés qu'afin de donner une idée approximative du niveau du service.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuveliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil