

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT mène une nouvelle étude sur les besoins des utilisateurs de services postaux

Bruxelles, le 12 mars 2021 – Il ressort d'une étude de l'IBPT que les consommateurs sont disposés à attendre quelques jours de plus pour la livraison de leurs colis si cela peut rendre la livraison plus durable. L'étude montre également qu'il est possible d'étendre encore le rôle social du facteur en proposant des services supplémentaires. En ce qui concerne les lettres, la distribution à domicile reste une nécessité absolue selon les répondants.

Tous les trois ans, l'IBPT publie une étude sur les besoins des utilisateurs de services postaux. Diverses catégories d'utilisateurs de services postaux ont été interrogées tout au long de l'année 2020 afin d'obtenir une image globale des perspectives des consommateurs en matière de services postaux et, plus spécifiquement, en matière de service postal universel en Belgique. Le but d'une telle étude est de cerner les éventuels nouveaux besoins des utilisateurs ainsi que certaines tendances. Quelques questions occupant une place centrale dans le contexte de cette étude sont par exemple : Quels sont les besoins des utilisateurs de services postaux en ce qui concerne le service postal universel ? Quelle est la valeur des différentes composantes du service postal universel ? Comment les utilisateurs de services postaux perçoivent-ils les changements au niveau du service universel de bpost ?

La précédente étude de l'IBPT de 2017 a déjà montré que pour tous les envois de correspondance, une distribution chaque jour ouvrable n'était plus nécessaire aux yeux des utilisateurs finals particuliers. Cette conclusion découle à nouveau de l'étude de 2020. De plus, il ressort aujourd'hui que cela s'applique également aux colis. L'étude montre que les consommateurs sont disposés à attendre jusqu'à quelques jours, surtout si les colis devaient être livrés de manière plus durable. Bien que la durabilité ait gagné en importance depuis la dernière étude en 2017, ils ne sont pas encore disposés à payer un supplément pour une livraison plus durable. Une livraison après 3 jours ouvrables est le temps maximum que les particuliers sont disposés à attendre pour la livraison d'un colis. Selon l'étude, un créneau horaire annoncé de quatre heures concernant le moment de la livraison est considéré comme idéal par les consommateurs.

L'étude montre que les utilisateurs finals particuliers sont disposés à payer 10 cents de plus pour une livraison prior (Jour+1) par rapport à la livraison standard non prior (Jour +3) pour les envois de correspondance. La différence de prix réelle entre les deux produits est aujourd'hui de 50 cents (respectivement 1,60 € et 1,10 €). Les consommateurs ne voient pas l'intérêt de livraisons qui prennent plus de trois jours, même pour les envois de correspondance.

Selon l'étude, les utilisateurs finals professionnels ayant un volume de courrier élevé sont, contrairement aux utilisateurs finals particuliers, davantage disposés à payer pour une livraison prior du courrier administratif. Seulement une minorité d'utilisateurs finals professionnels sont ouverts à une livraison plus durable mais plus lente des colis, même en contrepartie d'un avantage financier. L'étude montre que les utilisateurs finals professionnels craignent d'être désavantagés sur le plan concurrentiel si une livraison prior des colis n'était plus possible.

Les répondants estiment qu'une bonne interaction avec le facteur est importante. Toujours selon l'étude, les utilisateurs souhaiteraient que le facteur propose des services supplémentaires tels que la

collecte des envois postaux à domicile et la vente de timbres à domicile. Un service similaire, sous l'appellation « SVP facteur », existe déjà mais est peu connu du grand public. Selon les répondants, l'on pourrait envisager davantage d'interaction avec les personnes socialement isolées.

Selon les utilisateurs finals particuliers de l'étude, les lettres doivent être livrées au domicile au moins 3 fois par semaine. Les colis peuvent quant à eux être livrés dans des points poste ou des bureaux de poste moyennant une réduction (entre 1 € et 1,50 €). Actuellement, bpost offre déjà une telle réduction de 1 €.

Les utilisateurs finals particuliers de l'enquête trouveraient logique que la lettre prior soit retirée du service postal universel en tant qu'obligation. Les moyens numériques ont en effet remplacé en grande partie la distribution rapide des envois de correspondance, rendant le besoin d'une distribution rapide du courrier très exceptionnel pour eux. Les particuliers indiquent toutefois que les faire-part de décès, par exemple, devraient faire l'objet d'une exception. Ces derniers devraient être livrés de manière prioritaire et continuer à faire partie du service postal universel.

Pour plus d'informations :



Jimmy Smedts | Porte-parole

Institut belge des services postaux et des télécommunications
Bâtiment Ellipse C | Boulevard du Roi Albert II 35 boîte 1 | 1030 Bruxelles
T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | www.ibpt.be

