



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'IBPT demande à bpost de faire le nécessaire pour mettre un terme au non-respect des délais d'acheminement

Bruxelles, le 10 octobre 2016 - Il ressort du contrôle annuel par l'IBPT du respect des délais d'acheminement par bpost que la norme légale de qualité pour la distribution du courrier égrené intérieur prioritaire n'a pas été respectée en 2015. Les résultats des délais d'acheminement pour les autres services postaux contrôlés sont considérablement inférieurs à ceux des années précédentes. L'IBPT impose à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire visant à améliorer la qualité.

L'IBPT réalise chaque année un contrôle du respect des délais d'acheminement par bpost. Dans ce cadre, les délais d'acheminement de 5 services postaux sont soumis à un contrôle : le courrier égrené intérieur prioritaire, le courrier égrené intérieur non prioritaire, les envois postaux égrenés recommandés intérieurs, les colis postaux égrenés intérieurs et de la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire

Il ressort des résultats de l'étude illustrés par le graphique 1 que 91,3% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+1 et que 97,3% du courrier égrené intérieur prioritaire est arrivé à destination dans un délai de J+2. Il s'agit du résultat le plus bas obtenu au cours de ces dix dernières années. bpost n'atteint ainsi pas l'objectif de la législation postale, qui stipule que 93% des envois intérieurs doivent être distribués dans un délai de J+1.

Les résultats des délais d'acheminement des autres services postaux contrôlés sont nettement inférieurs par rapport aux années précédentes, ce qui se traduit globalement par une diminution de la qualité moyenne réalisée en 2015 (92,4 %), ce qui représente le score le plus bas depuis 2006 et signifie que des objectifs tels que repris dans le cinquième contrat de gestion ne sont pas non plus atteints.

L'IBPT est d'avis qu'une telle baisse de la qualité du service compromet la régularité et la fiabilité du service. Le Service de médiation pour le secteur postal a également souligné dans son dernier rapport annuel le nombre croissant de plaintes portant sur la distribution des envois postaux : non seulement des retards mais aussi des erreurs au niveau de la distribution ainsi que des pertes sont considérés ces dernières années comme un problème persistant.

L'IBPT attend de bpost que cette dernière ramène ses résultats concernant le respect des délais d'acheminement au niveau de ces trois dernières années en accordant suffisamment d'attention à la qualité du service. L'IBPT impose par conséquent à bpost une mesure correctrice sous la forme d'un investissement obligatoire de 600.000 EUR visant à améliorer la qualité. Au plus tard le 24 octobre, bpost soumettra un projet d'investissement détaillé à l'IBPT

Pour de plus amples informations (à l'attention des journalistes), prière de contacter :

Dirk Appelmans
Porte-parole
Tél. : 02 226 87 67

Plus d'infos : www.ibpt.be

IBPT

Ellipse Building - Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II 35

1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

info@ibpt.be