



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**I B P T**

---

**COMMUNICATION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 13 FÉVRIER 2017  
CONCERNANT UNE  
ANALYSE GLOBALE RELATIVE AUX BESOINS POSTAUX EN BELGIQUE**

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction .....	3
2.	Le service postal universel en Belgique.....	3
3.	Autres services postaux publics en Belgique .....	4
4.	Besoins des utilisateurs postaux résidentiels et professionnels.....	5
4.1	L'UTILISATEUR POSTAL EST SENSIBLE AUX PRIX .....	5
4.2	L'UTILISATEUR POSTAL EST SOLIDAIRE ET SOUHAITE LA COHÉSION SOCIALE.....	5
4.3	L'UTILISATEUR POSTAL VEUT UN RÉSEAU POSTAL SOIGNEUSEMENT LOCALISÉ.....	5
4.4	L'UTILISATEUR POSTAL EST DAVANTAGE SATISFAIT DES POINTS POSTE QUE DES BUREAUX DE POSTE.....	6
4.5	L'UTILISATEUR POSTAL PRÉFÈRE QUE LES LETTRES ET LES COLIS POSTAUX SOIENT LIVRÉS À DOMICILE .....	7
4.6	L'UTILISATEUR POSTAL EST OUVERT À UNE DIMINUTION DE LA FRÉQUENCE DE DISTRIBUTION DES ENVOIS DE CORRESPONDANCE RÉGULIERS .....	7
4.7	LE RÔLE SOCIAL DU FACTEUR RESTE DANS LA PRATIQUE IMPORTANT POUR L'UTILISATEUR POSTAL .....	7
4.8	L'UTILISATEUR POSTAL ACCORDE DE L'IMPORTANCE À LA CERTITUDE DU JOUR DE DISTRIBUTION .....	8
4.9	UN RETRAIT DES ENVOIS POSTAUX EN NOMBRE DU SPU SERAIT POSSIBLE POUR L'UTILISATEUR POSTAL À CONDITION QU'IL Y AIT UN IMPACT POSITIF SUR LES TARIFS .....	8
5	Conclusion.....	9
6	Annexe 1 : Scénarios de promotion de la viabilité du SPU, classés selon leur degré d'admissibilité.....	10

## 1. Introduction

L'article 5 de la Directive postale européenne<sup>1</sup> stipule que le service universel doit « *évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs* ». C'est la raison pour laquelle l'IBPT publie tous les trois ans une étude visant à suivre et à évaluer les besoins des utilisateurs postaux.

Jusqu'à présent, l'IBPT n'a interrogé les utilisateurs postaux que via une enquête quantitative.<sup>2</sup> Depuis 2016, ceux-ci sont en revanche interrogés à l'aide d'un modèle de recherche « mixte », englobant deux méthodologies de recherche complémentaires.

La partie quantitative<sup>3</sup> porte sur la quantification des préférences des consommateurs via l'approche relative à la « propension à payer ». <sup>4</sup> Cette méthode permet d'inférer les besoins des consommateurs d'après ces préférences. En outre, une étude qualitative complémentaire a été réalisée, afin de sonder, via des groupes de réflexion et des entretiens individuels, les raisons et la motivation sous-jacentes des utilisateurs postaux.<sup>5 6</sup>

La combinaison des deux méthodologies de recherche permet de réaliser une analyse plus approfondie des besoins des utilisateurs postaux résidentiels et professionnels. L'essence de cette analyse est reprise dans ce document. En annexe 1 (au point 6) se trouve également un classement de l'admissibilité des scénarios, pour garantir la continuité du service postal universel (ci-après : SPU), qui ont été présentés aux répondants de l'étude qualitative.

Les deux études sont importantes pour l'ensemble des parties prenantes. D'une part, les utilisateurs sont informés des défis actuels et futurs du SPU. D'autre part, les opérateurs ont une vision des besoins des utilisateurs postaux, ce qui leur permet d'y répondre. Enfin, les études permettent au législateur de plus facilement faire correspondre l'offre en matière de SPU à la demande.

## 2. Le service postal universel en Belgique

La Directive postale européenne s'inscrit dans l'histoire plus large de la libéralisation des industries de réseau européennes. Afin de garantir un service postal à des prix abordables et accessibles pour tout citoyen européen, le législateur européen a défini le cadre du SPU dans la Directive postale européenne. Les États membres ont, à leur tour, transposé cette Directive dans leur législation nationale.

Le législateur belge s'est basé, dans le cadre de cette transposition en droit national, sur une interprétation aussi large que possible du SPU dans le cadre européen.

---

<sup>1</sup> Directive européenne 97/67/CE, telle que modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE

<sup>2</sup> Voir la communication du Conseil de l'IBPT du 23 février 2010 concernant les résultats de l'étude quantitative de 2009 et la communication du Conseil de l'IBPT du 17 décembre 2013 concernant les résultats de l'étude quantitative de 2013

<sup>3</sup> Voir la communication du Conseil de l'IBPT du 8 décembre 2015 concernant les résultats de l'étude quantitative de 2015

<sup>4</sup> L'étude quantitative a été réalisée auprès de 3 627 utilisateurs résidentiels (citoyens) et 2 190 utilisateurs professionnels (grandes entreprises, PME, indépendants et organismes publics)

<sup>5</sup> Voir la communication du Conseil de l'IBPT du 7 février 2017 concernant les résultats de l'étude qualitative de 2016

<sup>6</sup> L'étude qualitative a été réalisée auprès de 90 utilisateurs résidentiels (citoyens, y compris les utilisateurs vulnérables) et 20 utilisateurs professionnels (PME, professions libérales et associations)

Le service postal universel comprend, conformément à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991, les prestations suivantes (aussi bien les services nationaux que les services transfrontières) :

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg ;<sup>7</sup>
- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg ;
- la distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20kg ;
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

Le législateur exige également que les prix des produits du SPU soient abordables, orientés sur les coûts, uniformes, transparents et non discriminatoires. En outre, chacune des 589 communes belges doit être pourvue d'au moins un point d'accès<sup>8</sup> pour le dépôt d'envois postaux. Il doit aussi y avoir au minimum une levée, une expédition et une distribution de ces envois postaux au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux. Enfin, la distribution des envois postaux doit s'étendre à toutes les habitations du Royaume.

### 3. Autres services postaux publics en Belgique

Outre le SPU, les États membres sont libres de fournir des services d'intérêt économique général (SIEG) supplémentaires. Les SIEG sont principalement repris dans le contrat de gestion entre l'État belge et un opérateur postal. Le 1er janvier 2016, le sixième contrat de gestion entre l'État belge et bpost est entré en vigueur.<sup>9</sup>

Le contrat de gestion prévoit entre autres le maintien d'un réseau de détail, en complément des exigences au sein du SPU, afin d'assurer la cohésion sociale et territoriale. Il s'agit d'au moins 1 300 points de service postal<sup>10</sup>, dont 650 bureaux de poste<sup>11</sup> (avec un minimum d'un par commune).<sup>12</sup>

En outre, le prestataire du SPU doit encore fournir d'autres services, tels que les services financiers postaux, le paiement à domicile des pensions de retraite et une série de services ad hoc, comme par exemple :

- le rôle social du facteur ;
- l'information du public à la demande de l'autorité publique compétente ;
- la distribution des imprimés électoraux adressés ou non adressés ;
- la distribution à un tarif préférentiel des envois postaux émanant de la vie associative ;
- le paiement des jetons de présence dans le cadre des élections.

---

<sup>7</sup> Selon l'article 131, 7° de la loi du 21 mars 1991, un envoi postal est un envoi portant une adresse sous la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé par le prestataire de services postaux. Il s'agit, en plus des envois de correspondance, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale. La distribution de journaux et de périodiques ne relève toutefois pas du SPU. Après l'expiration du cinquième contrat de gestion, la distribution de la presse, service de « dernier recours », a été, séparément, attribuée à bpost via une procédure de passation ouverte.

<sup>8</sup> Point d'accès : les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres rouges, où les envois postaux peuvent être confiés au réseau postal par les expéditeurs.

<sup>9</sup> <http://reflex.raadvst-consetat.be/reflex/pdf/Mbbs/2016/09/12/134193.pdf>

<sup>10</sup> Point de service postal : un bureau de poste, un magasin postal ou une halte postale.

<sup>11</sup> Bureau de poste : un point de service postal exploité par bpost qui propose au client au moins l'assortiment complet de services, tel que déterminé à l'article 131, 4° de la loi du 21 mars 1991.

<sup>12</sup> Un point de service postal doit, selon le contrat de gestion entre l'État belge et bpost, être accessible à 95% de la population à une distance de cinq kilomètres (via la voie publique) et à 98% de la population à une distance de 10 kilomètres (via la voie publique).

## 4. Besoins des utilisateurs postaux résidentiels et professionnels

### 4.1 L'utilisateur postal est sensible aux prix

Il ressort de **l'étude qualitative** que les utilisateurs postaux résidentiels et professionnels comprennent bien qu'un coût est lié au SPU. Les utilisateurs postaux souhaitent toutefois éviter de payer deux fois le même service (d'une part via l'achat de services et de produits postaux et d'autre part via une indemnisation du coût net).<sup>13</sup> En général, les utilisateurs ont l'impression que le prestataire du SPU doit, en matière de service efficace, évoluer comme tous les autres opérateurs postaux.

Il ressort de **l'étude quantitative** que l'utilisateur postal est sensible aux prix.<sup>14</sup> Les utilisateurs résidentiels et professionnels soulignent le fait qu'ils considèrent qu'une baisse des prix est le changement le plus souhaité en ce qui concerne les services postaux.<sup>15</sup>

### 4.2 L'utilisateur postal est solidaire et souhaite la cohésion sociale

L'inclusivité du SPU est, selon **l'étude qualitative**, une caractéristique à laquelle l'on accorde une très grande importance. Les scénarios hypothétiques dans le cadre desquels l'on touche à cette inclusivité (en supprimant par exemple l'exigence d'un prix uniforme sur l'ensemble du Royaume) suscitent des réticences.

En outre, selon **l'étude quantitative**, 69% des particuliers belges se sentiraient exclus du monde extérieur s'ils ne pouvaient plus envoyer ou recevoir de courrier. Chez les plus de 65 ans, ce pourcentage grimpe à 84%. Les utilisateurs vulnérables aussi, à mobilité réduite ou malvoyants, qui ne sont pas axés sur les services en ligne, continuent à dépendre fortement des services postaux.

### 4.3 L'utilisateur postal veut un réseau postal soigneusement localisé

Les utilisateurs postaux sont en général satisfaits du réseau postal actuel. Selon **l'étude qualitative**, ils accordent beaucoup d'importance à un réseau dense et soigneusement localisé de points d'accès aux services postaux. L'on entend par là tant les boîtes aux lettres rouges pour l'expédition que les Points Poste<sup>16</sup> et les bureaux de poste. La réduction du réseau postal actuel (bureaux de poste, boîtes aux lettres rouges, etc.) est perçue comme une politique de bpost qui existe déjà.

---

<sup>13</sup> Le coût net des obligations de service universel correspond à la différence entre le coût net supporté par un prestataire de service universel désigné d'une part lorsqu'il est soumis aux obligations de service universel et d'autre part lorsqu'il n'est pas soumis à ces obligations. Une charge inéquitable concernant le coût net est indemnisée par l'État si celle-ci dépasse 3% du chiffre d'affaires que le prestataire du service universel réalise dans le segment du service universel.

<sup>14</sup> En 2016, l'IBPT a publié une étude des élasticités des produits postaux sur le marché postal belge. Cette étude a montré que les utilisateurs postaux étaient sensibles aux prix en ce qui concerne l'expédition d'envois de correspondance via la levée normale (en l'espèce, l'expédition via une boîte aux lettres rouge ou un point de service postal). L'évolution de la demande s'est avérée une fois et demie plus forte que l'évolution du prix. Ainsi, une augmentation du prix de 10% engendrerait par exemple une chute de la demande de 15,1%. Lien vers l'étude : <http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/communication-du-conseil-de-l-ibpt-du-24-octobre-2016-concernant-les-resultats-de-l-etude-des-elasticites-des-produits-postaux-sur-le-marche-postal-belge>

<sup>15</sup> Options : 1) Distribution et enlèvement du courrier 6 jours par semaine 2) Distribution du courrier plus tôt dans la journée que ce n'est le cas actuellement 3) Une heure de levée beaucoup plus tardive des boîtes aux lettres rouges 4) Livraison de colis en soirée et le week-end 5) Une boîte aux lettres beaucoup plus proche de mon domicile 6) Distribution de mon courrier dans un bureau de poste ou un Point Poste, plutôt qu'à domicile 7) Des tarifs moins élevés 8) Autres (à spécifier) 9) Rien.

<sup>16</sup> Points Poste : un point de service postal, exploité par un tiers, qui propose au moins l'assortiment de base, tel que déterminé à l'article 131, 4° de la loi du 21 mars 1991.

Cela ne signifie pas que la distance jusqu'au réseau postal n'est pas importante. Environ trois quarts des utilisateurs postaux souhaitent, selon **l'étude quantitative**, limiter leurs déplacements à maximum un kilomètre pour atteindre une boîte aux lettres rouge. En outre, l'étude indique que les utilisateurs postaux souhaitent se déplacer au maximum trois kilomètres pour atteindre un point de service postal. Les utilisateurs vulnérables souhaitent se déplacer moins loin. Ainsi, plus de la moitié des plus de 65 ans souhaitent se déplacer au maximum 500 mètres pour atteindre le point d'enlèvement le plus proche. En outre, les utilisateurs résidentiels considèrent la suppression d'un bureau de poste ou d'un Point Poste dans les environs de leur domicile comme un grand désagrément, bien que 70% de ces utilisateurs indiquent dans un même temps être en mesure de trouver une alternative à ceux-ci.

Une nouvelle réduction du réseau postal (par exemple une diminution du nombre de points de service postal) serait dès lors uniquement acceptable pour les utilisateurs à condition que les points d'accès au réseau postal se situent à des endroits judicieusement choisis, bien visibles et accessibles.

#### 4.4 L'utilisateur postal est davantage satisfait des Points Poste que des bureaux de poste

De manière générale, la satisfaction est grande vis-à-vis des Points Poste, qui sont considérés comme plus dynamiques et plus orientés « service » qu'un bureau de poste. La nécessité d'un bureau de poste, pour des services spécifiques, continue toutefois d'exister.<sup>17</sup>

**L'étude qualitative** montre qu'il y a également, surtout du point de vue professionnel, une demande pour plus d'efficacité dans les bureaux de poste. Cette efficacité peut par exemple être améliorée en introduisant de manière cohérente des files d'attente distinctes pour les différents services, parce que le délai de procédure de certaines transactions bancaires entre autres n'équivaut pas à celui des opérations postales courantes au guichet.

Selon **l'étude quantitative**, pour les PME plus grandes, comptant plus de cinquante collaborateurs, les points d'accès sont moins cruciaux, vu qu'elles utilisent, dans plus de la moitié des cas, des services d'enlèvement du courrier. Néanmoins, les services publics qui ont recours à des services d'enlèvement du courrier souhaitent de préférence aussi un point d'enlèvement à proximité immédiate.

Les boîtes aux lettres rouges doivent, selon les utilisateurs, se trouver à des endroits accessibles et sûrs (par exemple pas le long de routes à forte densité de circulation) et les points de service doivent avoir des employés serviables et des tickets de file d'attente bien lisibles.

De même, le remplacement de bureaux de poste par des Points Poste est envisageable, et même souhaitable, pour une partie de la population. Ce faisant, ce sont principalement les besoins des utilisateurs vulnérables qui doivent être gardés à l'esprit.

---

<sup>17</sup> Ces services comprennent entre autres : le service de déménagement DoMyMove, la location de boîtes postales, la philatélie et l'exécution d'opérations de services bancaires de base, tels que définis dans le Code de droit économique du 23 février 2013. Pour une énumération exhaustive, voir aussi le site Internet de bpost : <http://www.bpost.be/site/fr/propos/service-clients/4-types-de-points-de-vente-pour-vous-servir>.

#### 4.5 L'utilisateur postal préfère que les lettres et les colis postaux soient livrés à domicile

Les lettres et les colis postaux sont toujours reçus de préférence à domicile par les particuliers.<sup>18</sup> Les utilisateurs professionnels par contre ne voient pas pour la plupart d'inconvénients à utiliser un point central externe pour recevoir des envois de correspondance ; ils apprécient néanmoins aussi recevoir les colis postaux sur leur lieu de travail. Pour l'expédition, la situation est toutefois différente : là, les utilisateurs professionnels souhaitent aussi que les lettres et les colis postaux soient livrés à l'adresse du destinataire.

Selon **l'étude qualitative**, les distributeurs automatiques de colis sont relativement inconnus, mais les particuliers qui les utilisent déjà sont convaincus de leur fonctionnement et de leur facilité.<sup>19</sup> Ce sont en majeure partie les professions libérales et les PME qui sont déjà pleinement convaincues de la facilité des distributeurs automatiques de colis ; elles plaident dès lors pour une popularisation et une extension du réseau de distributeurs automatiques de colis.

#### 4.6 L'utilisateur postal est ouvert à une diminution de la fréquence de distribution des envois de correspondance réguliers

Il ressort de **l'étude quantitative** que les utilisateurs résidentiels souhaitent maintenir la fréquence de distribution actuelle de cinq jours par semaine. Par contre, selon **l'étude qualitative**, dans le cadre de laquelle les répondants résidentiels ont reçu, au début des groupes de réflexion, une présentation d'information et ont donc ainsi pu aborder les scénarios possibles de modifications du SPU de manière plus informée et nuancée, une diminution de la fréquence à quatre jours, et même à trois jours, par semaine est acceptable pour la plupart des répondants.

Une diminution de la fréquence de distribution en Belgique devrait toutefois être motivée à la lumière de la Directive postale, qui stipule qu'une diminution de la fréquence de distribution est possible en cas de circonstances ou de conditions géographiques jugées exceptionnelles.

Les utilisateurs professionnels qui traitent beaucoup de courrier au quotidien sont opposés, selon **l'étude qualitative**, à une éventuelle diminution de la fréquence de distribution. L'étude quantitative le confirme : pour le courrier administratif, les utilisateurs professionnels privés et publics sont opposés à une éventuelle diminution de la fréquence de distribution actuelle de 5 jours par semaine.<sup>20</sup>

#### 4.7 Le rôle social du facteur reste dans la pratique important pour l'utilisateur postal

Selon **l'étude qualitative**, le rôle social du facteur continue d'être ressenti comme un contact fondamental avec le monde extérieur. Les utilisateurs résidentiels accordent d'ailleurs de l'importance à la continuité de la distribution des envois de correspondance à heures fixes.

Ce sont surtout les utilisateurs vulnérables qui sont demandeurs d'un facteur fixe, de manière à pouvoir créer un lien personnel et oser plus rapidement poser des questions.

---

<sup>18</sup> Une alternative est par exemple offerte par les boîtes aux lettres communautaires (ou « community boxes ») centralisées, au début de chaque rue. Celles-ci permettraient un gain de temps vu qu'elles diminuent fortement le nombre d'arrêts par facteur.

<sup>19</sup> Distributeurs automatiques de colis de bpost : casiers sécurisés dans des lieux publics, accessibles 24/7, pour la réception et l'envoi de colis.

<sup>20</sup> Les études ont été réalisées avant l'entrée en vigueur de l'AR relatif à la loi pour les envois recommandés électroniques.

#### 4.8 L'utilisateur postal accorde de l'importance à la certitude du jour de distribution

À l'heure actuelle, les utilisateurs résidentiels ont uniquement la possibilité d'expédier des envois de correspondance nationaux avec un délai d'acheminement maximal de J+1.<sup>21</sup> Les utilisateurs professionnels, par contre, ont bel et bien la possibilité d'expédier leurs envois postaux avec un délai d'acheminement de J+2.

Le délai d'acheminement de J+1 pour les envois de correspondance réguliers ne semble pas être une nécessité absolue pour les utilisateurs postaux. Un service standard J+2 est un scénario que l'utilisateur postal est prêt à accepter, tant que celui-ci s'accompagne d'une option de service premium J+1. Les utilisateurs considèrent ce service premium nécessaire lorsqu'il y a des événements comme des obsèques, des anniversaires, des naissances et dans le cas de courrier administratif urgent.

En matière de colis postaux, il s'avère que, bien que les utilisateurs résidentiels ne s'opposent pas nécessairement à un service de distribution J+2, les utilisateurs professionnels ont réellement besoin d'un service de distribution J+1, que ce soit pour l'envoi ou la réception de colis postaux. Cela peut s'expliquer par le fait que le délai d'acheminement, pour l'envoi d'un colis postal, est une des caractéristiques qui permet à un utilisateur postal professionnel de se démarquer de la concurrence ou de se mesurer à celle-ci. En outre, nous voyons que, lorsque l'utilisateur professionnel est le destinataire, une réception rapide d'un colis postal joue dans la fourniture d'un service efficace.

Par ailleurs, il s'avère que, tant pour les lettres que pour les colis postaux, l'on accorde beaucoup d'importance à une « day-certain delivery », ce qui signifie que l'expéditeur peut se fier à un haut degré de précision du délai d'acheminement promis.

#### 4.9 Un retrait des envois postaux en nombre du SPU serait possible pour l'utilisateur postal à condition qu'il y ait un impact positif sur les tarifs

L'envoi de lettres en grandes quantités (ce que l'on appelle aussi les « envois postaux en nombre ») est repris dans le SPU en Belgique.

Il est difficile de déterminer si les petites et moyennes entreprises considèrent les envois postaux en nombre comme une partie essentielle du SPU. D'une part, il y a des PME qui estiment que cela peut être optimisé sur la base de négociations commerciales. D'autre part, il y a des PME qui craignent une hausse tarifaire générale.

Toutefois, il apparaît clairement que les conséquences de leur éventuel retrait du SPU sur les tarifs sont un facteur très important pour les PME et que celles-ci abordent le scénario de manière très rationnelle.

---

<sup>21</sup> J+1 = Jour +1. Cela signifie que les envois postaux, postés avant la dernière heure de levée au jour X, sont distribués le jour X+1.



## 5 Conclusion

Les services postaux d'intérêt économique général, et en particulier le service postal universel, continuent à jouer un rôle important dans la vie des utilisateurs professionnels et particuliers belges. Un service inclusif avec des tarifs abordables représente ce faisant pour eux une caractéristique très importante.

Une réduction du réseau postal actuel (bureaux de poste, boîtes aux lettres rouges etc.) peut être acceptable pour les utilisateurs, pour autant que les points d'accès à ce réseau se situent à des endroits judicieusement choisis, bien visibles et accessibles. De même, le remplacement de bureaux de poste par des Points Poste est envisageable, et même souhaitable, pour une partie de la population. Ce faisant, ce sont principalement les besoins des utilisateurs vulnérables qui doivent être gardés à l'esprit.

La préférence pour le lieu de livraison reste l'adresse du domicile des destinataires. Les utilisateurs postaux qui ont déjà recours aux distributeurs automatiques de colis sont convaincus de leur facilité et plaident pour une popularisation et une extension du réseau de tels distributeurs automatiques.

En ce qui concerne la fréquence de distribution des envois de correspondance, une diminution de la fréquence à 4 jours, ou même trois, par semaine serait acceptable pour la plupart des utilisateurs résidentiels. Les utilisateurs professionnels par contre sont moins favorables à une diminution de la fréquence de distribution.

Pour les envois de correspondance réguliers, selon les utilisateurs résidentiels, le délai d'acheminement de J+1 comme service standard pourrait être remplacé par un délai d'acheminement de J+2, à condition que l'on maintienne un service premium optionnel de J+1. La « day-certain delivery » est par ailleurs considérée comme très importante pour les envois postaux. Pour les colis postaux, du point de vue des professionnels, le délai d'acheminement de J+1 reste un besoin.

Les petites et moyennes entreprises ne sont pas forcément opposées à un service postal universel sans les envois de correspondance en nombre, mais elles ne peuvent pas suffisamment évaluer les conséquences précises d'une éventuelle suppression sur le coût de l'envoi de produits en nombre.

Les résultats des études dont il est question ci-dessus sont importants pour l'ensemble des parties prenantes. D'une part, les utilisateurs sont informés des défis actuels et futurs du service postal universel. D'autre part, les opérateurs ont une vision des besoins des utilisateurs postaux, ce qui leur permet d'y répondre. Enfin, les études permettent au législateur de plus facilement faire correspondre l'offre en matière de SPU à la demande.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

## 6 Annexe 1 : Scénarios de promotion de la viabilité du SPU, classés selon leur degré d'admissibilité

Dans l'étude qualitative, cinq scénarios ont permis d'évaluer le degré d'admissibilité de certaines modifications visant à garantir la continuité du service universel. Ces scénarios sont classés ci-dessous selon leur admissibilité, du plus acceptable au moins souhaitable.

### « Diminution de la fréquence de distribution pour les envois de correspondance réguliers »

- Il s'agit de l'option la plus acceptable pour presque tout le monde.
- L'acheminement J+2 suffit pour la plupart des envois de correspondance, celui-ci peut dès lors devenir la nouvelle norme, avec J+1 en service premium pour les envois urgents.

### « Retirer les envois de correspondance en nombre du SPU »

- D'une part, ce scénario est accueilli favorablement par une partie des PME, afin de leur permettre de mener leurs propres négociations commerciales.
- L'autre partie des PME n'est pas certaine que cela entraînera une diminution des tarifs. Il est nécessaire d'apporter des précisions à ce niveau.

### « Réduction du réseau postal »

- La réduction du nombre de points d'accès postaux est perçue comme une évolution qui existe déjà. Un réseau dense est, surtout pour les utilisateurs vulnérables, qualifié d'important. L'emplacement des points d'accès est, encore plus que leur nombre, considéré comme primordial.
- Une réduction du réseau est ainsi possible à condition que les emplacements soient sûrs, accessibles et judicieusement choisis.
- En outre, le remplacement des bureaux de poste par des Points Poste est souhaitable pour une partie des répondants.

### « Suppression de l'obligation de desservir chaque adresse sur le territoire »

- Les Belges ignorent pour la plupart qu'il est possible d'utiliser des « boîtes aux lettres communautaires », à savoir le fait de venir chercher son courrier à un endroit central. Cela soulève beaucoup de questions en matière de sécurité, de protection de la vie privée, de distance et de financement de ces boîtes aux lettres.
- Ce scénario est perçu comme une dégradation importante par rapport au SPU actuel.
- En ce qui concerne plus spécifiquement les colis postaux, les distributeurs automatiques de colis de bpost restent plutôt méconnus, mais leurs utilisateurs en sont toutefois satisfaits et plaident pour une popularisation du système.

### « Suppression de l'obligation de desservir la totalité du territoire à un tarif abordable et uniforme »

- Ce scénario rencontre de vives réticences, parce qu'il touche à l'inclusivité du SPU.
- Il semble en outre complexe. L'on ne sait pas clairement qui devra payer plus pour les zones reculées (l'expéditeur ou le destinataire) et cela fait penser à d'autres pratiques peu populaires, comme des tarifs inégaux pour les services d'utilité publique, les parcs à conteneurs, les taxes communales etc.