



**I B P T**

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

*COMMUNIQUÉ DE PRESSE*

### **Les particuliers et les entreprises sont ouverts à des changements au niveau de la distribution postale universelle classique**

**Bruxelles, le 22 décembre 2015 - Il ressort d'une enquête de l'IBPT (l'Institut belge des services postaux et des télécommunications) menée auprès de particuliers, d'entreprises et de pouvoirs publics que les utilisateurs souhaiteraient voir changer certaines choses au niveau de la distribution postale universelle classique à l'avenir. Ainsi, les particuliers sont favorables à la distribution de colis en soirée et le week-end ainsi qu'au maintien de la fréquence de distribution et de levée actuelle. Les entreprises évoquent dans une large mesure une heure de levée plus tardive dans les points de collecte postaux et optent souvent pour une distribution du courrier plus tôt dans la journée que ce n'est le cas actuellement. Les deux types d'utilisateurs accordent de l'importance à des tarifs peu élevés.**

bpost est chargée de la prestation du service postal universel jusqu'au 31 décembre 2018. Ce qui signifie concrètement que bpost doit garantir au minimum une levée et une distribution au domicile cinq jours ouvrables par semaine à des prix abordables pour toute personne physique ou morale en Belgique. Dans le cadre de la désignation d'un prestataire après cette date et de l'adaptation possible du contenu du service postal universel qui pourrait en résulter, l'IBPT souhaitait connaître les préférences, les besoins et la propension à payer des utilisateurs de ce service postal. Une enquête a donc été réalisée auprès de 3 627 utilisateurs particuliers et 2 190 utilisateurs professionnels (1 673 privés et 517 publics). L'enquête a notamment révélé ce qui suit.

9 utilisateurs particuliers sur 10 souhaiteraient voir changer certaines choses au niveau de la distribution postale. Les demandes de changement les plus plébiscitées concernant les services postaux sont des tarifs moins élevés, suivis d'une distribution des colis en soirée et le week-end et de l'enlèvement et la distribution du courrier 6 jours par semaine. Outre des tarifs moins élevés, les entreprises et organismes publics évoquent une heure de levée plus tardive dans les points de collecte postaux. Certains utilisateurs ne voient pas d'un bon œil une série de changements parce que ces derniers pourraient avoir un impact négatif sur leur fonctionnement quotidien, comme par exemple la suppression de bureaux de poste et/ou Points Poste ou encore, la suppression de boîtes aux lettres rouges situés à proximité de leur domicile.

Certains particuliers dénotent un grand besoin de recevoir les envois de correspondance et les colis chez eux (et nulle part ailleurs). Un délai d'acheminement de 1 jour pour les colis et les envois de correspondance ne semble pas être une nécessité absolue. Les particuliers souhaitent toutefois avoir plus de certitude concernant le jour où leur courrier sera précisément remis au destinataire.

Les entreprises ont besoin de connaître avec certitude le jour où leur courrier administratif sera remis au destinataire. Selon eux, il est préférable que la distribution de ce dernier se fasse au siège de l'entreprise, 5 jours par semaine. Le lieu où l'entreprise doit déposer ce courrier ne doit pas changer ; les entreprises privilégient à cet effet un bureau de poste ou un Point Poste. En ce qui concerne le publipostage (publicités adressées), il semble que trois distributions par

semaine soient suffisantes, du moment qu'il y ait une « remise à une date prédéterminée ». Les colis doivent de préférence être envoyés avec un délai d'acheminement de 1 jour.

Les autorités accordent également beaucoup d'importance à une remise du courrier (administratif) à une date prédéterminée. Elles semblent toutefois disposées à recevoir leur courrier dans une boîte aux lettres sécurisée située dans un lieu public mais privilégient le bureau de poste ou un Point Poste comme lieu de dépôt du courrier. Un centre MassPost ou un centre de tri national peut faire office de point d'enlèvement, moyennant une diminution de prix. Une baisse de la fréquence de distribution à 4 par semaine pour les envois publicitaires adressés semble acceptable pour les services publics. Pour les autorités, les colis doivent de préférence être envoyés avec un délai d'acheminement de 1 jour. Ils privilégient l'enlèvement des colis auprès du service même.

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](mailto:info@ibpt.be)