

Avis du Comité consultatif pour les services postaux
sur le projet de 5^{ème} contrat de gestion entre l'Etat et La Poste

Bruxelles, le 6 février 2013

A la demande de Monsieur Jean-Pascal Labille, Ministre des Entreprises Publiques, de la Coopération au Développement et des Grandes Villes, le Comité consultatif pour les services postaux (CCSP), réuni en séance plénière ce 6 février 2013¹, émet un avis favorable sur le projet de 5^{ème} Contrat de gestion entre bpost et l'Etat.

Néanmoins, Monsieur Anckaer, représentant de Test-Achats et absent de la réunion, a adressé au Secrétariat du CCSP ses observations écrites concernant le 5^{ème} contrat de gestion.

Ces observations ont été transmises ce mercredi matin 6 février 2013 à tous les membres du CCSP. Elles sont jointes en annexe au présent avis.

Monsieur Bernard Damiens (bpost) est invité à commenter ces observations.

Commentaires de bpost :

Chapitre 1, Art.5, 5.7 - Dernière levée

bpost détermine l'heure de dernière levée des boîtes aux lettres en fonction du volume des envois et de l'activité économique dans son périmètre.

Chapitre 3, Section 1, Art. 16, 16.4 - Etendue du réseau de détail

bpost détermine les communes dans lesquelles elle conserve plus d'un bureau de poste en fonction de la densité de la population et du volume des transactions.

Chapitre 3, Section 1, Art.17, 17.1-17.2 - Heures d'ouverture

bpost adapte les heures d'ouverture de ses bureaux aux besoins de ses clients. L'expérience a montré que les clients se rendent massivement aux bureaux de poste le samedi matin et qu'ils s'y rendent moins volontiers après les heures de bureau. Par ailleurs, la dernière enquête de satisfaction montre que les heures d'ouverture des bureaux satisfont pleinement la clientèle : 80% de clients satisfaits pour les bureaux et 89% pour les points de service postal.

¹ Les Membres du CCSP ont été convoqués le 25 janvier 2013 en application de l'article 2,5^{ème} alinéa du Règlement d'ordre intérieur du CCSP.

Chapitre 3, Section 3 - Qualité

La qualité est mesurée dans le cadre des dispositions du contrat de gestion sous contrôle de l'IBPT.

Les enquêtes internes de qualité sur la base du système de « mystery shopping » sont réalisées par des organes indépendants et étrangers à bpost.

Des contrôles sont en outre menés sur le terrain par l'IBPT.

Chapitre 4, Art.56, 56.2 - Formation

Rares sont les entreprises qui comme bpost consacre 2% de leur masse salariale annuelle à la formation du personnel.

Monsieur Amaury Caprasse (Cabinet du Ministre des Entreprises Publiques, de la Coopération au Développement et des Grandes Villes) souhaite s'exprimer suite aux observations de Test-Achats.

Remarques de Monsieur Caprasse :

- L'introduction d'un système d'objectifs de qualité dans le 5ème contrat de gestion répond au moins en partie aux observations de Test-Achats.
- Le 5ème contrat de gestion permettra de maximiser la satisfaction des clients quant au temps d'attente aux guichets.
- L'ouverture de points de service postal depuis 2006 dont les heures d'ouverture sont plus flexibles répond au moins en partie aux observations de Test-Achats à ce sujet.

Corinne CUMPS
Secrétaire du Comité consultatif
pour les services postaux