

Etude Externe de Qualité de Service

Amélioration de la Qualité du Courrier International

Résultats 2009

UNEX™

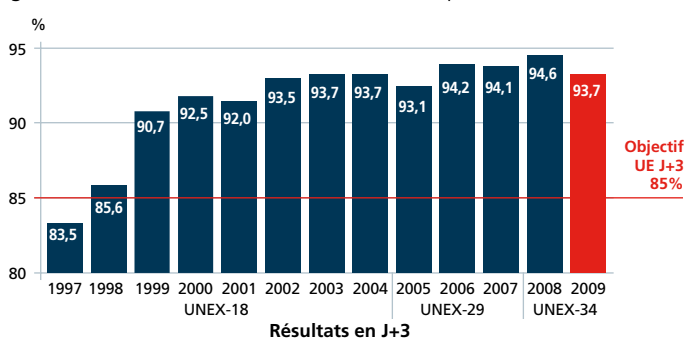
Distribution de courrier au-delà des objectifs

En 2009, les performances du service postal européen pour les lettres ont dépassé les objectifs de l'Union Européenne (UE) pour la douzième année consécutive. L'étude UNEX d'IPC montre que 93,7% du courrier a été distribué en trois jours et 98,5% en cinq jours. Ces résultats se situent largement au-dessus des objectifs des Directives postales de l'UE, fixés à 85% de courrier distribué en trois jours et à 97% en cinq jours.

Performance élevée et stable

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des performances annuelles depuis 1997, l'année où les objectifs pour la distribution des lettres furent fixés par l'Union Européenne. Chaque barre représente le pourcentage global de courrier prioritaire intra-européen distribué dans les trois jours de l'expédition (J+3, où 'J' représente le jour de l'expédition).

Le nombre de pays couverts par la mesure UNEX était de 18 en 1997, 29 à partir de 2005 et 34 depuis 2008. Au niveau global, la performance peut être influencée par des facteurs tels que des grèves, nationales ou postales, dans un ou plusieurs pays, comme ce fut le cas en 2009, entraînant ainsi une baisse de la moyenne européenne de presque 1% par rapport à 2008. Néanmoins, la performance générale en excluant ces facteurs était à son plus haut niveau.

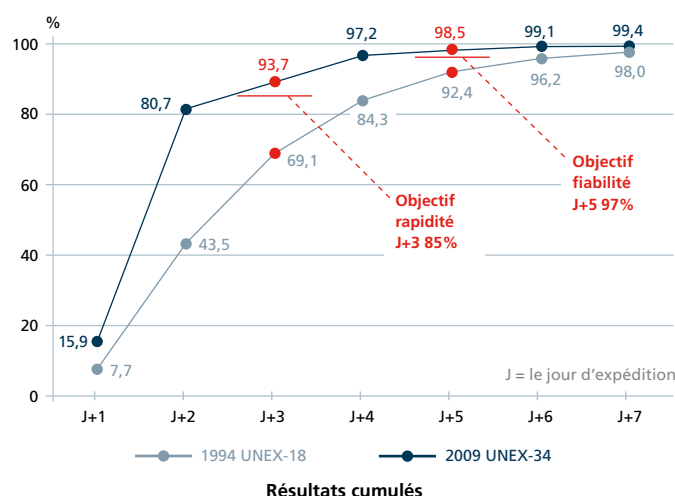


La catégorie UNEX-18 dans le graphique ci-dessus inclut les 15 pays de l'UE avant son élargissement en mai 2004, ainsi que l'Islande, la Norvège et la Suisse. En 2005, l'étude UNEX a été étendue à Chypre, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, Malte, la Pologne, la République Tchèque, la Roumanie, la Slovaquie et la Slovénie, couvrant ainsi un total de 29 pays (UNEX-29). En 2008, UNEX a mesuré les 27 pays de l'UE, conjointement avec l'Islande, la Norvège et la Suisse, ainsi que la Bosnie Herzégovine (en partie), la Croatie, l'Ex République Yougoslave de Macédoine (F.Y.R.O.M.) et la Turquie (UNEX-34).

Le temps d'acheminement est mesuré de bout en bout, depuis la date de remise du courrier à la poste jusqu'à sa distribution au destinataire final, et comprend les opérations de collecte, de tri et de transport.

Performance cumulée

Le graphique ci-dessous compare les résultats agrégés de 1994 et 2009 pour les groupes de pays mesurés par UNEX ces années. En 2009, le pourcentage de courrier prioritaire intra-européen distribué dans les trois jours suivant l'expédition (J+3) au sein du groupe de 34 pays a atteint 93,7% en moyenne. Ce pourcentage s'est élevé à 98,5% pour la distribution dans les cinq jours (J+5). L'indicateur J+3 exprime le critère de rapidité et J+5 le critère de fiabilité. Les deux indicateurs ont dépassé les objectifs définis par les Directives postales européennes soit 85% en trois jours et 97% en cinq jours.



Les résultats pour le groupe UNEX de 29 pays sont respectivement de 94,5% en J+3 et de 98,9% en J+5. Pour le groupe de 18 pays qui font partie de l'étude UNEX depuis 1994, les résultats sont de 95,4% en J+3 et de 99,1% en J+5.

En 2009, la durée moyenne d'acheminement au sein de ces 34 pays a été de 2,2 jours, soit une amélioration d'un demi-jour par rapport à 1998 et d'un jour entier par rapport à 1994, et cela en même temps que le nombre de pays couverts par UNEX est allé croissant.

Engagement pour l'excellence

La constance du niveau élevé des résultats obtenus en 2009 illustre une nouvelle fois l'engagement des services postaux européens à fournir l'excellence à leurs clients.

Résultats 2009

UNEX™

Niveau de la qualité de service à travers l'Europe

Les objectifs établis par la Directive de l'Union Européenne relative aux services postaux de 1997 (Directive 97/67/EC) ont été fixés à 85% de courrier à distribuer en trois jours - J+3 le critère de rapidité, et à 97% à distribuer en cinq jours - J+5 le critère de fiabilité. Le tableau ci-dessous montre le niveau de performance globale pour le groupe de 18 pays testés depuis 1994, le groupe de 29 pays (extension de 2005), et celui des 34 pays testés en 2009 :

	UNEX-18 *	UNEX-29 **	UNEX-34 ***
J+3, critère de rapidité	95,4%	94,5%	93,7%
J+5, critère de fiabilité	99,1%	98,9%	98,5%

Homogénéité de la qualité de service à travers l'Europe

Les objectifs établis par la Directive Européenne sont à atteindre sur chaque lien pays-à-pays. Le tableau ci-dessous montre la proportion de flux pays-à-pays qui ont atteint ou dépassé l'objectif UE défini pour chaque critère :

	UNEX-18 *	UNEX-29 **	UNEX-34 ***
85% J+3, objectif pour le critère de rapidité	95%	69%	59%
97% J+5, objectif pour le critère de fiabilité	94%	74%	66%
Nombre total de flux pays-à-pays	306	799	953

* UNEX-18 : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grand Duché du Luxembourg, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

** UNEX-29 : UNEX-18 + Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie.

*** UNEX-34 : UNEX-29 + Bosnie Herzégovine (part, "JP BH Pošta" d.o.o. Sarajevo), Bulgarie, Croatie, Ex République Yougoslave de Macédoine (F.Y.R.O.M.), Turquie.

Technologie d'Identification par Fréquence Radio (RFID)

Chaque lettre-test contient une puce électronique, de sorte qu'au fur et à mesure du trajet de la lettre tout au long de la chaîne de traitement du courrier, son heure d'arrivée à des endroits stratégiques est enregistrée automatiquement par des récepteurs-radio installés sur les sites de traitement du courrier. Ces récepteurs sont reliés à un réseau RFID global géré par l'International Post Corporation. Ils permettent d'identifier de manière parfaitement anonyme tout retard qui se produirait durant le trajet postal entre le pays d'expédition et le pays de destination.



Actuellement, ce réseau couvre 54 pays à travers le monde et comporte 360 sites équipés de plus de 1.500 récepteurs-radio. La technologie RFID, avec les perfectionnements qui lui sont apportés en permanence, constitue un outil de mesure privilégié de la qualité du service postal depuis plus de dix ans.

Indépendance des résultats

La validité et l'indépendance de ces statistiques sont garanties par le sous-traitant externe, TNS Research International Ltd (Londres, Royaume-Uni), chargé d'effectuer les mesures UNEX. Le système de gestion de qualité pour UNEX chez TNS Research International a reçu la certification ISO 9001:2008 en novembre 2009. Le renouvellement de la certification a lieu deux fois par an lors d'audits.

Modèle statistique UNEX en Europe

La mesure UNEX est effectuée tout au long de l'année et couvre en Europe autant les zones urbaines que rurales. L'étude UNEX utilise des lettres-test pour mesurer la performance de bout en bout, c'est-à-dire depuis l'expédition à la distribution au destinataire, des flux de courrier international. Les lettres-test sont postées et reçues par des personnes sélectionnées par TNS Research International Ltd, sur base de critères spécifiques.

Les caractéristiques des lettres-test et du panel de participants sont définies de façon à être représentatives du courrier réel du point de vue des formats et des poids (C6-20g, C5-50g, C4-100g), des modes d'expédition (boîte aux lettres, bureau de poste, collecte en entreprise), des modes d'affranchissement (timbre-poste, machine à affranchir, Port Payé), le type d'adresse (tapée à la machine, écrite à la main) et de la répartition géographique du courrier expédié et reçu dans chaque pays.

En 2009, environ 330.000 lettres-test ont été injectées dans 953 flux de courrier pays-à-pays, couvrant autant les zones urbaines que rurales dans les 34 pays européens présentés dans cette publication.

Système de mesure UNEX

Le modèle applique pratiquement l'intégralité du contenu de la norme actuelle du Comité Européen de Normalisation (CEN) sur les services postaux (Norme EN13850 Qualité de Service), laquelle spécifie la méthodologie requise pour exécuter les mesures de qualité de service du courrier international. La conformité à cette norme est requise pour les 27 opérateurs postaux de l'Union Européenne.

Europe Pourcentage de courrier distribué en J+3 et en J+5 & Durée moyenne d'acheminement

Résultats 2009

Pays d'origine		Pays de destination (code ISO alpha-2)																																		
		DE	AT	BE	BA¹	BG	CY	HR	DK	ES	EE	FI	FR	MK	GR	HU	IE	IS	IT	LV	LT	LU	MT	NO	NL	PL	PT	CZ	RO	GB	SK	SI	SE	CH	TR	
Allemagne (DE)	J+3	98,8	96,6	55,0	72,7	41,7	20,8	98,6	92,5	53,3	98,1	97,7	7,3	89,0	94,1	94,9	88,3	94,9	87,2	68,3	98,9	77,3	97,1	98,8	88,3	95,4	97,4	77,1	92,2	93,7	89,9	96,3	98,8	23,9		
	J+5	99,8	99,4	91,7	98,2	92,1	77,4	99,8	99,7	92,6	99,6	99,3	39,6	97,2	98,2	99,4	98,2	99,3	98,3	97,8	99,7	93,7	99,2	99,7	98,3	99,3	99,7	93,4	97,5	99,6	98,5	100,0	100,0	67,0		
	Jours	1,9	2,0	3,7	3,0	3,9	4,5	1,9	2,2	3,5	2,0	2,0	7,3	2,4	2,1	2,1	2,5	2,1	2,7	3,1	1,9	2,8	2,1	1,9	2,4	2,0	2,0	2,9	2,3	2,2	2,3	2,0	1,9	5,1		
Autriche (AT)	J+3	98,9		94,1	83,2	93,6	68,8	84,5	98,1	89,0	90,6	95,6	97,1	36,4	92,6	97,8	91,8	93,2	95,3	93,2	92,0	98,5	92,3	94,9	96,7	93,0	95,9	96,8	89,0	88,5	98,9	98,2	98,7	98,8	48,8	
	J+5	99,7		98,8	95,2	98,6	94,4	97,7	100,0	98,1	99,2	99,3	99,8	64,5	98,6	100,0	99,7	98,4	99,5	98,8	99,2	100,0	99,2	99,7	99,4	99,6	100,0	99,6	95,7	96,6	100,0	100,0	99,7	78,8		
	Jours	2,0		2,1	2,8	2,2	3,2	2,6	1,9	2,4	2,5	2,1	5,3	2,2	2,0	2,3	2,3	2,3	2,1	2,3	2,3	1,9	2,5	2,1	2,0	2,2	2,1	2,0	2,5	2,5	1,9	2,0	1,9	1,9	4,2	
Belgique (BE)	J+3	97,0	97,3												89,4	94,7	94,5	91,2	93,7	91,2	92,1	97,5	91,1	95,8	98,2	92,0	97,4	99,1	82,8	94,3	97,3	90,9	98,4	94,1	42,6	
	J+5	99,7	99,2												97,0	99,6	98,9	98,6	98,3	98,2	97,4	99,5	97,9	100,0	99,8	98,2	99,7	100,0	96,0	98,6	99,1	95,5	100,0	97,9	80,3	
	Jours	2,0	2,0												2,4	2,1	2,1	2,5	2,2	2,3	2,6	2,0	2,8	2,1	2,0	2,3	2,0	1,9	2,5	2,2	2,0	2,3	2,0	2,1	4,3	
Bosnie - Herzégovine (BA¹)	J+3	13,0	14,9									10,5																				18,1		72,1		2,4
	J+5	54,5	46,3									30,7																				56,7		91,9		25,0
	Jours	5,7	6,2										7,1																			6,5		3,2		6,9
Bulgarie (BG)	J+3	84,9	91,4	66,7					74,6	51,1	53,6	49,1	45,5		63,0	77,0	41,5	14,5	29,8	48,1	45,1	50,0	18,5	53,8	73,2	83,0	56,4	81,7	79,2	26,8	83,6	63,0	67,3	68,6		
	J+5	100,0	100,0	97,8					98,3	91,5	76,8	94,3	87,3		90,7	96,7	88,7	54,5	82,5	78,8	90,2	86,5	74,1	92,3	96,2	100,0	85,5	96,7	96,2	76,8	96,4	94,4	98,0	94,1		
	Jours	2,8	2,4	3,2					3,0	3,6	4,0	3,6	3,9		3,5	2,9	4,0	5,6	4,3	4,0	3,7	3,9	4,9	3,6	3,3	2,7	3,1	3,1	2,8	2,7	4,7	3,0	3,3	3,2	3,3	
Chypre (CY)	J+3	82,8	87,7	88,8					2,1	90,0	76,3		78,0	64,6	80,3	84,0	73,7		77,3																	
	J+5	93,8	97,1	95,7					45,8	96,9	93,0		97,0	89,0	95,7	96,8	94,0		95,0																	
	Jours	2,8	2,6	2,6					6,0	2,5	3,0		3,0	3,6	2,8	2,6	3,1		3,1																	
Croatie (HR)	J+3	31,5	92,5	65,9					87,8	30,6	21,6	54,7	63,0		7,9	80,4	40,4	59,3	7,0	26,2	66,0	59,6														
	J+5	85,2	100,0	93,2					98,0	81,6	84,3	96,2	95,7		73,7	98,0	88,5	98,1	36,8	92,9	98,0	95,7														
	Jours	4,1	2,3	3,3					2,5	4,6	4,5	3,6	3,4		4,9	2,5	3,9	3,4	6,2	4,1	3,2	3,4														
Danemark (DK)	J+3	99,1	97,8	95,0					90,1	98,1	98,5	97,0		89,5	98,5	94,7	98,9	96,9	97,7	97,7	98,9	78,6	78,6	98,6	98,3	93,1	95,8	98,2	79,0	91,3	97,3	82,7	99,2	100,0		
	J+5	99,9	99,3	100,0					99,1	98,9	99,6	98,5		97,9	100,0	99,1	99,7	99,7	100,0	100,0	100,0	99,3	99,3	99,9	99,3	99,6	98,9	99,3	94,4	97,9	100,0	98,1	99,7	100,0		
	Jours	1,9	2,0	2,1					2,8	3,6	3,2		2,0	2,1	2,5	1,9	2,2	2,0	2,1	2,0	2,0	2,0	3,0	1,9	2,0	2,2	2,2	2,0	2,9	2,3	2,0	2,7	1,8	1,9		
Espagne (ES)	J+3	92,5	96,0	93,9					74,2	58,2	49,2	93,4		89,8	90,9	93,4	78,8	87,5	91,4	55,0	91,2	80,7	78,4	90,7	75,8	82,3	91,3	74,8	94,6	84,3	81,8	85,2	88,9	62,2	94,8	94,5
	J+5	98,7	98,9	99,3					97,8	92,8	83,5	98,8		100,0	96,7	99,2	98,8	98,5	98,1	91,3	98,8	96,3	95,5	98,0	96,4	98,0	98,1	96,9	98,3	97,7	96,3	95,1	97,4	86,9	99,6	99,1
	Jours	2,2	2,1	2,3					3,1	3,4	4,0	2,1		2,7	2,5	2,2	2,7	2,6	2,4	3,7	2,3	2,9	2,9	2,4	3,2	2,7	2,4	3,0	2,2	2,4	2,7	2,6	2,6	3,6	2,1	2,2
Estonie (EE)	J+3	87,4	94,5	92,3					69,6	23,9	22,7	98,4	75,0		51,2	91,4	93,3	90,7	90,3	99,3	97,0	81,8	62,5	95,8	91,0	88,5	94,0	100,0	77,3	58,5	91,3	80,9	97,4	96,3		
	J+5	97,5	98,2	100,0					96,4	69,6	75,0	99,2	92,9		86,0	100,0	100,0	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	97,9	99,2	99,4	98,1	100,0	100,0	95,3	86,0	100,0	97,9	99,6	100,0		
	Jours	2,8	2,5	2,7					3,2	4,7	4,8	1,9	3,2		4,1	2,3	2,7	2,3	2,4	1,9	2,0	2,8	3,3	2,2	2,5	2,5	2,5	2,2	2,8	3,8	2,6	3,0	2,0	2,3		
Finlande (FI)	J+3	97,6	97,4	97,6					78,2	51,1	54,3	98,2	87,5	95,2		87,8	97,1	96,4	92,2	93,3	97,3	96,3	97,2	94,0	97,6	97,8	91,3	97,1	95,0	86,1	87,0	94,7	87,0	98,6	98,5	
	J+5	99,3	99,6	100,0					100,0	87,0	93,5	99,7	98,5	99,3		98,0	100,0	99,7	99,4	98,3	99,6	98,5	98,8	100,0	99,4	99,6	99,2	99,6	98,6	96,7	97,4	99,2	100,0	100,0	99,6	
	Jours	2,1	2,0	2,0					2,9	3,9	3,6	1,9	2,5	2,0	2,1	2,6	2,0	2,2	2,4	2,3	2,1	2,2	2,1	2,2	2,0	2,1	2,3	2,1	2,2	2,7	2,5	2,2	2,7	2,0	1,9	

	DE	AT	BE	BA¹	BG	CY	HR	DK	ES	EE	FI	FR	MK	GR	HU	IE	IS	IT	LV	LT	LU	MT	NO	NL	PL	PT	CZ	RO	GB	SK	SI	SE	CH	TR	
France (FR)	J+3	96,4	96,1	96,1	54,8	70,8	63,9	72,5	95,2	88,6	77,2	92,9		14,0	89,1	94,1	94,2	84,1	94,3	84,4	72,2	96,1	79,0	93,2	96,5	88,6	94,5	92,5	82,1	92,0	93,2	90,7	93,9	95,1	30,7
	J+5	99,3	99,0	99,3	88,7	93,8	89,9	96,1	98,8	97,3	96,6	97,8		52,3	98,4	98,1	98,1	97,8	98,9	97,7	95,2	99,8	96,0	98,0	98,7	98,4	99,0	99,4	95,6	98,3	99,0	98,2	98,9	98,6	71,9
	Jours	2,0	2,1	2,0	3,8	3,1	3,4	3,0	2,1	2,4	3,0	2,3		6,1	2,4	2,2	2,2	2,6	2,2	2,6	3,1	2,1	2,7	2,3	2,1	2,4	2,1	2,3	2,7	2,3	2,2	2,3	2,2	2,1	5,0
F.Y.R.O.M. (MK²)	J+3	11,4	30,3									14,8																		3,2		31,5		1,0	
	J+5	49,5	61,5									35,2																		29,5		68,5		13,6	
	Jours	6,5	5,5									7,2																		7,8		5,1		8,2	
Grèce (GR)	J+3	91,6	96,8	95,7		90,6	87,1	55,8	90,9	88,9	80,8	93,1	94,8		85,8	94,2	77,9	93,7	80,4	66,7	89,9	76,0	86,0	95,8	79,1	89,9	95,6	89,0	86,4	91,4	47,2	92,0	95,8		
	J+5	98,5	98,9	98,9		100,0	95,5	90,7	99,6	97,6	96,2	98,0	99,0		98,5	97,3	97,0	99,2	94,1	94,1	98,3	94,0	99,4	99,1	98,5	98,6	98,5	96,7	96,2	97,7	88,7	100,0	98,5		
	Jours	2,3	2,1	2,1		2,4	2,5	3,5	2,2	2,4	2,8	2,3	2,2		2,5	2,3	2,7	2,2	2,7	3,0	2,5	3,1	2,6	2,1	2,7	2,4	2,2	2,4	2,6	2,5	3,7	2,3	2,2		
Hongrie (HU)	J+3	96,8	99,4	96,5		94,3	48,5	83,7	99,2	90,1	95,7	91,9	95,8	82,1		89,4	82,5	96,1	89,1	81,4	96,6	70,4	90,0	99,0	84,3	91,5	98,5	98,5	90,2	88,8	99,2	95,9	94,1	97,0	
	J+5	99,1	100,0	100,0		100,0	90,0	93,9	100,0	97,9	100,0	98,5	99,6	96,3		98,9	98,5	99,7	100,0	97,7	98,9	94,4	98,8	99,7	96,7	99,3	98,5	98,4	97,8	100,0	98,0	98,9	99,3		
	Jours	2,0	1,9	2,1		2,3	3,7	2,8	1,9	2,4	2,5	2,4	2,2	2,8		2,4	2,8	2,1	2,4	2,5	2,1	3,4	2,6	1,9	2,6	2,3	2,1	2,4	2,5	1,9	2,3	2,2	2,1		
Irlande (IE)	J+3	97,7	92,1	96,5		57,7	6,1	14,0	96,7	87,6	90,0	94,4	97,7	81,8	80,5		86,4	93,1	84,4	83,6	96,8	81,8	93,3	97,0	90,1	95,5	90,6	56,7	94,7	83,9	7,2	94,2	96,7		
	J+5	100,0	99,7	99,1		86,5	60,9	72,1	99,7	97,6	97,9	99,7	99,9	96,7	99,0		99,3	98,8	98,9	98,6	99,6	96,4	99,0	99,5	97,4	99,7	99,3	90,2	98,8	99,6	80,9	99,7	100,0		
	Jours	2,0	2,3	2,1		3,7	5,4	4,8	2,0	2,5	2,8	2,3	2,0	2,9	2,6		2,9	2,2	2,9	2,8	2,1	3,1	2,4	2,1	2,3	2,0	2,5	3,8	2,1	2,6	4,9	2,2	2,0		
Islande (IS)	J+3	96,7	94,2	90,1		47,7	19,5	39,5	99,3	76,5	97,9	96,1	90,1	67,1	92,2	88,7		83,1	92,5	91,3	94,7	40,4	98,6	91,8	80,3	87,2	90,7	47,3	90,4	89,1	53,3	98,9	91,9		
	J+5	100,0	99,6	99,6		95,5	85,4	92,1	100,0	95,7	100,0	99,3	98,3	97,9	98,1	99,3		96,0	100,0	97,8	99,2	95,7	99,8	99,3	99,2	98,5	100,0	94,2	97,5	98,3	95,6	100,0	100,0		
	Jours	2,4	2,5	2,8		3,6	4,6	4,0	1,9	3,2	2,6	2,6	2,6	3,2	2,8	2,7		3,1	2,7	2,7	2,6	3,7	1,9	2,4	3,0	2,8	2,8	3,7	2,4	2,9	3,5	1,9	2,7		
Italie (IT)	J+3	95,9	95,1	93,0		70,5	70,0	62,5	95,2	87,8	82,3	94,6	93,1	89,7	95,5	93,1	84,3		73,1	81,1	92,7	89,0	87,1	94,2	86,4	93,2	93,8	82,0	85,2	92,3	92,8	91,1	96,2	31,6	
	J+5	99,4	98,9	98,4		93,9	93,1	96,4	99,1	96,5	99,0	99,7	98,5	97,8	99,1	98,7	98,8		94,4	97,0	98,0	97,3	98,2	99,0	97,8	98,5	99,2	93,5	95,3	98,1	98,7	98,2	99,2	69,6	
	Jours	2,1	2,1	2,3		3,1	3,2	3,5	2,1	2,5	2,9	2,2	2,2	2,4	2,1	2,2	2,6		3,2	2,9	2,2	2,4	2,6	2,2	2,5	2,2	2,1	2,7	2,5	2,2	2,2	2,5	2,1	5,0	
Lettonie (LV)	J+3	82,9	89,0	91,0		26,5	54,3	28,6	95,6	75,6	97,7	96,8	87,9	61,4	83,3	80,9	55,6	93,0		98,4	81,6	76,3	95,4	95,7	92,2	72,3	93,3	56,0	57,6	89,7	53,5	96,5	91,0		
	J+5	98,8	98,8	98,5		91,8	95,7	90,5	99,2	97,8	100,0	100,0	96,6	93,2	100,0	96,9	95,6	98,2		100,0	89,5	97,4	100,0	99,1	98,0	89,4	97,3	92,9	81,2	100,0	69,8	99,2	97,8		
	Jours	2,8	2,4	2,3		4,1	3,6	4,1	2,0	3,1	1,9	2,0	2,6	3,4	2,6	2,8	3,6	2,3		1,9	3,9	3,0	2,2	2,3	2,3	3,3	2,2	3,7	4,3	2,6	4,3	2,0	2,3		
Lituanie (LT)	J+3	83,8	88,5	81,3		78,0	43,5	42,2	95,6	75,8	93,9	90,7	75,0	78,8	90,3	79,4	70,8	75,5	96,1		86,2	65,3	89,3	85,4	89,3	63,3	93,6	79,5	39,4	87,1	40,0	93,0	88,1		
	J+5	98,7	99,0	96,3		90,0	84,8	93,3	98,8	97,0	98,1	98,5	97,2	93,9	97,2	96,4	86,2	97,9	99,2		100,0	91,8	98,0	98,1	96,1	96,2	97,6	93,0	81,8	96,8	72,7	99,6	98,8		
	Jours	2,8	2,6	3,1		3,1	4,0	3,8	2,1	2,9	2,4	2,5	3,1	3,0	2,4	2,9	3,1	2,8	2,1		2,8	3,6	2,5	2,5	2,5	3,4	2,2	2,8	4,5	2,5	4,9	2,2	2,5		
Luxembourg (LU)	J+3	98,8	99,0	98,1		56,6	40,4	8,7	98,9	86,4	48,9	93,9	98,3	87,7	92,1	93,0	77,7	97,2	46,8	67,4		80,8	93,5	96,9	87,8	92,8	97,6	86,4	90,6	91,4	78,0	96,4	99,8		
	J+5	99,8	100,0	99,4		83,0	93,6	71,7	100,0	97,1	93,3	100,0	99,8	98,7	98,9	99,6	96,5	99,2	93,6	97,7		94,2	98,8	99,2	97,7	98,9	100,0	97,1	98,1	99,2	94,0	99,8	100,0		
	Jours	1,9	1,9	1,9		3,9	4,0	5,0	2,0	2,5	3,6	2,1	1,9	2,4	2,3	2,3	2,8	2,1	3,6	2,9		2,6	2,3	2,0	2,5	2,2	2,1	2,6	2,3	2,4	3,0	2,0	1,8		
Malte (MT)	J+3	83,4	98,0	97,5		55,6	81,1		58,5	72,3		71,2			91,7	68,1		85,0	80,9	69,0				85,4	73,8	79,2	85,1	73,3	69,3	71,1	74,5	88,4	81,8		
	J+5	98,6	100,0	100,0		94,4	93,7		95,1	97,9		93,8			97,9	100,0		96,5	100,0	97,6				95,1	97,6	100,0	100,0	95,6	88,5	93,3	100,0	100,0	100,0		
	Jours	2,8	2,0	2,7		3,3	3,0		3,4	3,0		3,2			2,7	3,0		2,7	2,7	3,1				2,7	3,1	2,7	2,9	3,0	3,4	3,2	2,9	2,5	2,7		
Norvège (NO)	J+3	96,6	95,6	93,7		80,8	59,8	75,6	97,7	83,7	96,2	97,3	94,8	85,2	92,1	95,0	97,1	90,7	92,9	94,1	93,8	24,0		95,3	85,0	92,4	96,6	73,8	91,6	96,9	63,0	97,8	95,3		
	J+5	100,0	98,8	98,9		96,2	85,8	95,6	99,0	96,1	99,6	100,0	99,0	96,5																					

	DE	AT	BE	BA¹	BG	CY	HR	DK	ES	EE	FI	FR	MK	GR	HU	IE	IS	IT	LV	LT	LU	MT	NO	NL	PL	PT	CZ	RO	GB	SK	SI	SE	CH	TR
Portugal (PT)	J+3	98,0	88,0	96,1	62,3	61,4	55,6	94,4	91,8	76,1	91,4	95,9	72,5	85,0	96,4	81,8	95,5	79,2	83,3	96,0	76,8	93,8	94,9	74,0		92,2	70,4	88,6	79,5	82,0	96,1	97,6		
	J+5	99,4	99,3	99,2	92,5	89,8	91,1	98,9	98,8	95,7	99,3	99,4	94,3	99,3	99,4	97,5	97,9	97,9	97,9	100,0	96,4	99,6	98,7	97,3		99,2	94,8	96,0	97,7	98,0	98,9	100,0		
	Jours	2,0	2,6	2,2	3,8	3,6	3,5	2,2	2,2	3,1	2,6	2,1	3,3	2,6	2,1	2,8	2,2	2,8	2,9	2,2	3,1	2,3	2,1	3,0		2,3	3,2	2,5	3,0	2,9	2,1	2,0		
	J+3	97,9	98,6	95,0	81,5	63,6	81,6	99,6	89,9	92,2	90,8	96,1	78,1	97,1	80,4	94,1	90,6	100,0	94,7	91,5	70,1	90,0	94,9	87,7	79,8		84,5	73,4	99,3	84,6	97,1	94,1		
République Tchèque (CZ)	J+5	99,7	99,3	99,6	98,1	96,7	93,9	99,6	98,2	100,0	98,5	98,4	96,8	99,6	96,7	97,8	100,0	100,0	99,2	86,5	99,6	99,0	99,6	96,9			95,9	91,6	99,8	96,2	100,0	98,0		
	Jours	2,1	2,1	2,2	2,6	3,3	2,8	1,9	2,4	2,1	2,4	2,2	2,8	2,0	2,9	2,4	2,4	2,0	2,1	2,3	3,8	2,4	2,1	2,4	3,0		2,5	3,2	1,9	2,5	2,1	2,1		
	J+3	88,2	92,7	89,1	77,6	65,1	45,8	85,0	76,4	42,2	68,4	80,4	59,6	85,8	69,2	7,8	73,9	37,7	38,3	83,4	1,6	77,2	91,7	78,8	82,3	87,6		51,1	86,5	68,2	88,2	76,4		
	J+5	98,2	98,1	98,3	93,9	93,1	87,5	95,9	92,4	93,2	96,9	96,2	88,1	96,2	92,7	30,9	94,6	95,5	89,5	98,7	28,9	95,4	98,8	96,4	96,2	96,1		80,5	96,8	95,7	97,6	96,9		
Roumanie (RO)	Jours	2,4	2,2	2,4	3,0	3,4	3,9	2,5	2,9	3,9	3,1	2,8	3,7	2,6	3,2	7,9	3,1	3,9	4,1	3,0	7,3	3,0	2,3	2,8	2,7	2,5		4,0	2,6	3,3	2,5	3,0		
	J+3	95,0	92,5	95,2	20,5	61,7	56,9	37,2	93,8	88,3	71,2	89,9	7,4	85,9	93,2	96,5	92,8	90,0	72,2	69,2	93,4	86,6	93,3	95,2	82,1	94,2	89,3	73,9		87,3	66,4	96,9	96,0	37,5
	J+5	99,3	97,3	99,5	60,7	93,6	90,5	72,1	98,0	97,7	93,6	98,1	98,8	96,7	98,9	99,3	98,9	97,3	96,6	96,8	99,6	98,5	98,2	99,1	97,5	98,7	98,1	92,7		95,6	93,5	99,0	99,2	72,9
	Jours	2,1	2,3	2,1	5,2	3,6	3,5	5,0	2,1	2,4	3,2	2,4	2,2	7,2	2,6	2,2	2,0	2,2	2,4	3,1	3,2	2,2	2,6	2,3	2,1	2,6	2,2	2,5	3,0		2,7	3,2	2,1	2,1
Royaume- Uni (GB)	J+3	94,4	96,0	81,5	69,4	38,8	72,3	95,4	68,8	49,1	77,7	88,6		45,7	94,1	80,7	57,0	90,1	72,6	90,9	97,0	39,7	80,8	92,2	84,7	73,2	98,4	71,7	56,7		78,4	96,1	96,2	
	J+5	98,9	99,5	99,3	100,0	89,8	97,9	100,0	94,7	95,3	99,3	97,2		85,0	98,4	97,9	98,6	100,0	96,2	97,3	100,0	87,9	99,2	99,3	97,5	98,1	99,8	92,9	83,3		99,4	100,0	100,0	
	Jours	2,4	2,2	2,8	3,1	3,9	3,1	2,4	3,2	3,6	3,0	2,7		4,1	2,4	3,0	3,5	2,6	3,1	2,6	2,6	4,0	2,9	2,6	2,8	3,1	2,0	3,2	4,0		2,8	2,5	2,4	
	J+3	90,7	96,4	88,8	85,8	86,3	22,0	90,9	95,4	82,6	74,0	94,6	91,4	33,7	74,0	97,8	86,3	75,0	91,0	82,3	82,7	90,0	26,1	69,7	96,0	84,5	90,1	91,2	77,8	58,7	98,3		87,8	94,5
Slovénie (SI)	J+5	98,3	99,3	98,9	97,5	97,9	73,6	99,0	99,2	93,0	97,1	98,9	68,4	96,7	99,3	98,9	94,8	98,5	97,9	100,0	100,0	92,4	97,8	99,2	97,1	97,3	100,0	92,9	86,5	100,0		98,9	99,2	
	Jours	2,2	2,1	2,3	2,6	2,6	4,8	2,4	2,1	3,1	2,4	2,3	5,2	3,1	2,0	3,0	3,3	2,5	3,1	3,0	2,5	4,1	3,2	2,2	2,6	2,7	2,4	3,0	3,8	2,0	2,4	2,1		
	J+3	98,7	97,8	94,9		87,2	60,1	58,6	98,7	90,2	97,4	98,7	95,1		84,6	97,4	97,0	97,2	94,1	99,2	92,9	96,8	83,1	98,4	97,2	91,7	94,3	98,6	79,9	89,2	97,7	81,0		96,9
	J+5	99,9	100,0	99,2		100,0	92,6	98,6	99,8	98,2	99,3	99,9	99,0		98,0	99,3	99,7	98,9	98,6	100,0	100,0	99,6	98,0	99,9	100,0	99,3	100,0	100,0	94,3	97,4	99,3	97,1		99,2
Suède (SE)	Jours	2,0	2,0	2,2		2,7	3,4	3,4	1,9	2,4	2,0	1,9	2,2		2,6	2,1	2,1	2,1	2,3	1,9	2,3	2,1	3,0	2,0	2,1	2,3	2,2	2,0	2,9	2,4	2,1	2,9		2,0
	J+3	98,9	98,2	97,5	49,2	69,2	59,4	81,0	99,6	93,5	51,1	98,4	97,8	15,6	94,7	96,9	96,0	95,8	96,7	65,1	40,6	99,7	70,6	98,3	98,7	94,1	98,2	96,1	72,6	91,4	99,1	92,3	99,4	39,6
	J+5	99,8	100,0	99,3	91,1	98,1	91,7	95,2	99,6	98,5	95,7	100,0	99,8	47,9	99,2	99,2	98,4	99,6	99,4	95,3	87,5	100,0	98,0	100,0	100,0	99,3	100,0	94,8	97,6	100,0	97,9	100,0		76,6
	Jours	1,9	1,9	2,0	3,7	3,0	3,5	3,1	1,9	2,2	3,7	2,0	1,9	6,5	2,1	2,0	2,1	2,1	2,0	3,0	3,7	1,9	3,2	2,0	1,9	2,2	2,0	2,2	3,1	2,4	2,1	2,3	1,9	4,3
Suisse (CH)	J+3	20,5	75,2	63,9							35,4							11,3					61,7						16,4			32,4		
	J+5	69,8	94,3	94,8							82,3							42,9					95,7						60,7			81,4		
	Jours	5,0	3,1	3,2								4,3						6,0					3,3						5,4			4,3		

¹ Bosnie Herzégovine (BA) : l'opérateur postal participant dans UNEX est « JP BH Pošta » d.o.o. Sarajevo. Il y a deux autres postes publiques opérant dans ce pays mais sur un territoire différent de celui couvert par l'étude.

² F.Y.R.O.M. = Former Yugoslav Republic of Macedonia, c'est-à-dire l'Ex République Yougoslave de Macédoine.

IPC publie les résultats de bout en bout de l'étude UNEX pour le courrier international prioritaire une fois par an.

Indicateurs-clés de performance : les trois indicateurs présentés dans cette brochure sont le pourcentage de lettres-test distribuées dans les 3 jours (J+3, critère de rapidité), le pourcentage de courrier distribué dans les 5 jours (J+5, critère de fiabilité) et le nombre moyen de jours nécessaires pour distribuer le courrier depuis son expédition. J (Jour) représente la date d'expédition et de remise à la poste, et, par exemple, 'J+3' exprime le nombre de jours – ici trois – nécessaires pour les opérations de collecte, de tri, de transport national et international, et de distribution au destinataire.

Méthode de calcul : elle est basée sur la date d'expédition et sur une semaine de cinq jours ouvrables, c'est-à-dire excluant les samedis et dimanches ainsi que les jours fériés postaux, nationaux et régionaux, dans le pays de destination. Précisons que la distribution de courrier a lieu également le samedi dans les pays suivants : Allemagne, Bosnie Herzégovine (partiellement), Bulgarie (partiellement), Danemark, France, F.Y.R.O.M., Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Norvège, Pays-Bas, Suisse, Turquie et Royaume-Uni.

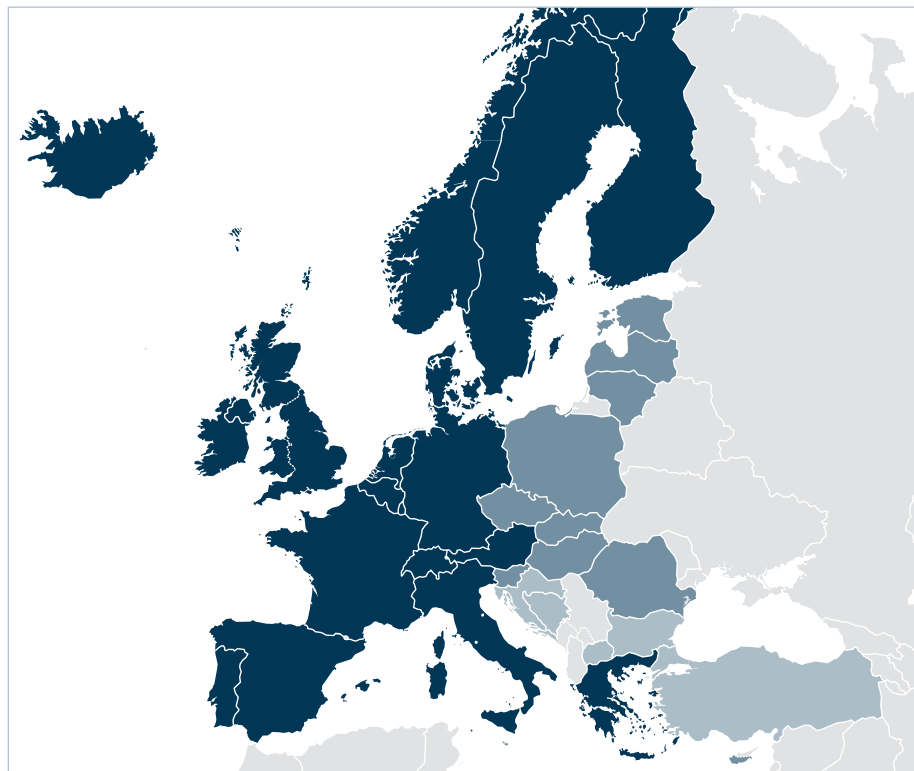
Modèle statistique : la mesure UNEX est effectuée en continu tout au long de l'année et couvre autant les zones urbaines que rurales d'Europe. Les résultats annuels sont basés sur le courrier-test posté durant cette année. Le dessin statistique du courrier-test est représentatif des modalités et caractéristiques du courrier international réel, telles que les modes de dépôt (boîte aux lettres, bureau de poste, collecte en entreprise), les modes d'affranchissement (timbre-poste, machine à affranchir, Port Payé), le poids (20g, 50g, 100g), le format (C6, C5, C4), et le type d'adresse (tapée à la machine, écrite à la main). Pour 57% des liens pays à pays, la précision statistique des résultats se situe entre 1% et 5%, avec un intervalle de confiance de 95%. Pour les 43% restants cette précision est supérieure à 5%, et cela principalement pour les flux de faible volume.

UNEX en Europe

1994 – groupe initial de 18 pays: l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays Bas, le Portugal, la Suède, la Suisse et le Royaume-Uni.

2005 – extension à 29 pays, avec: Chypre, l'Estonie, la Hongrie, la Lettonie, la Lituanie, Malte, la Pologne, la République Tchèque, la Roumanie, la Slovaquie et la Slovénie.

2008 – extension à 34 pays, avec: la Bosnie Herzégovine (N.B. la carte n'indique pas que seule la zone postale gérée par « JP BH Pošta » d.o.o. Sarajevo est mesurée dans UNEX), la Bulgarie, la Croatie, l'Ex République Yougoslave de Macédoine et la Turquie.



International Post Corporation SC (IPC) est une association coopérative de 24 opérateurs postaux. Ses membres reconnaissent IPC comme leur partenaire privilégié et l'organisation sectorielle appropriée pour améliorer la qualité de service, promouvoir la coopération et l'interopérabilité, et pour fournir des analyses averties sur le marché postal et les marchés adjacents. Les membres d'IPC sont: Deutsche Post DHL (Allemagne), Australia Post (Australie), Österreichische Post (Autriche), De Post/La Poste (Belgique), Canada Post/Société Canadienne des Postes, Cyprus Post (Chypre), Post Danmark (Danemark), Correos y Telégrafos (Espagne), United States Postal Service (Etats-Unis), Itella Corporation (Finlande), le Groupe La Poste (France), Hellenic Post ELTA (Grèce), Magyar Posta (Hongrie), An Post (Irlande), Iceland Post (Islande), Poste Italiane S.p.A. (Italie), Postes et Télécommunications (Luxembourg), Norway Post (Norvège), New Zealand Post (Nouvelle Zélande), TNT NV (Pays-Bas), CTT Correios de Portugal SA, Posten AB (Suède), La Poste Suisse, Royal Mail Group plc (Royaume-Uni).

En 2009, le système de mesure UNEX en Europe englobait les membres d'IPC ci-dessus ainsi que Eesti Post (Estonie), Latvijas Pasts (Lettonie), Lietuvos Paštas (Lituanie), MaltaPost plc (Malte), Poczta Polska (Pologne), Česká Pošta (République Tchèque), Posta Română (Roumanie), Slovenská Pošta (Slovaquie), Pošta Slovenije (Slovénie), et les opérateurs postaux qui se sont joints à l'étude en janvier 2008, "JP BH Pošta" d.o.o. Sarajevo (une des trois postes nationales opérant en Bosnie Herzégovine), Bulgarian Posts plc (Bulgarie), Hrvatska pošta (Croatie), Makedonska Posta – Skopje (F.Y.R.O.M. – Ex République Yougoslave de Macédoine) et le General Directorate of PTT de Turquie.

Publié en mars 2010 par International Post Corporation.

Un complément d'information sur l'étude de qualité de service UNEX peut être obtenu auprès d'IPC, à l'adresse unex@ipc.be.

www.ipc.be
Avenue du Bourget 44
1130 Bruxelles
Belgique
Tel +32 (0)2 724 72 11
Fax +32 (0)2 726 04 25