

BRUPOST: GESTION DES COURRIERS SORTANTS DES ADMINISTRATIONS ET INSTITUTIONS DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Conclusions de l'état des lieux du traitement des courriers sortants
de 104 institutions régionales et locales de la Région de Bruxelles-
Capitale (2021)

UNE ÉTUDE POUR RÉALISER UN ÉTAT DES LIEUX DES PROCESSUS DE GESTION DES COURRIERS EN RÉGION BRUXELLOISE

- L'objectif de cette étude lancée en 2021 était réaliser un état des lieux des **processus d'envoi et de réception des courriers au sein des entités bruxelloises**.
- easy.brussels a mandaté l'entreprise de conseils Gartner pour réaliser cette étude.
- Analyse quantitative:
 - 104 institutions régionales et locales ont été sélectionnées pour représenter les besoins en Région bruxelloise et ont reçu un questionnaire Brupost pour identifier leurs volumes de courrier et la manière dont ceux-ci étaient gérés.
 - 43 questionnaires ont été complétés et ont été utilisés pour extrapoler les données des 104 institutions.
- Analyse qualitative: en plus du questionnaire quantitatif, 10 institutions ont reçu un questionnaire additionnel suivi d'un entretien d'1h pour parcourir des points plus qualitatifs concernant la gestion de leurs courriers (Focus Group)

43 INSTITUTIONS ONT RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE QUANTITATIF ET 10 INSTITUTIONS ONT EN PLUS PARTICIPÉ AU FOCUS GROUP QUALITATIF

15 Institutions régionales

Administrations régionales

- SPRB Fiscalité - *Focus Group*
- SPRB - *Focus Group*
- SPRB Urbanisme et patrimoine

OIPs

- Bruxelles Environnement - *Focus Group*
- Innoviris - *Focus Group*
- BRUGEL
- Bruxelles Formation
- Bruxelles Prévention & Sécurité
- CIRB
- citydev.brussels
- Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale
- perspective.brussels
- Port de Bruxelles
- SIAMU
- Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale

28 Institutions locales

Communes

- A.C. Jette - *Focus Group*
- A.C. Schaerbeek - *Focus Group*
- A.C. Woluwe-St-Pierre - *Focus Group*
- A.C. Anderlecht
- A.C. Forest
- A.C. Ganshoren
- A.C. Ixelles
- A.C. Saint-Gilles
- A.C. Saint-Josse-ten-Noode
- A.C. Watermael-Boitsfort
- A.C. Woluwe-St-Lambert

CPAS

- CPAS St-Gilles - *Focus Group*
- CPAS Evere
- CPAS Forest
- CPAS Ganshoren
- CPAS Jette
- CPAS Koekelberg
- CPAS Molenbeek-St-Jean

- CPAS St-Josse-ten-Noode
- CPAS Uccle
- CPAS Watermael-Boitsfort

Hôpitaux

- Réseau IRIS - *Focus Group*

Intercommunales

- Vivaqua - *Focus Group*
- Sibelga

SISP

- Comensia
- Foyer anderlechtois

Zones de police

- Z.P Sud

Autres institutions locales

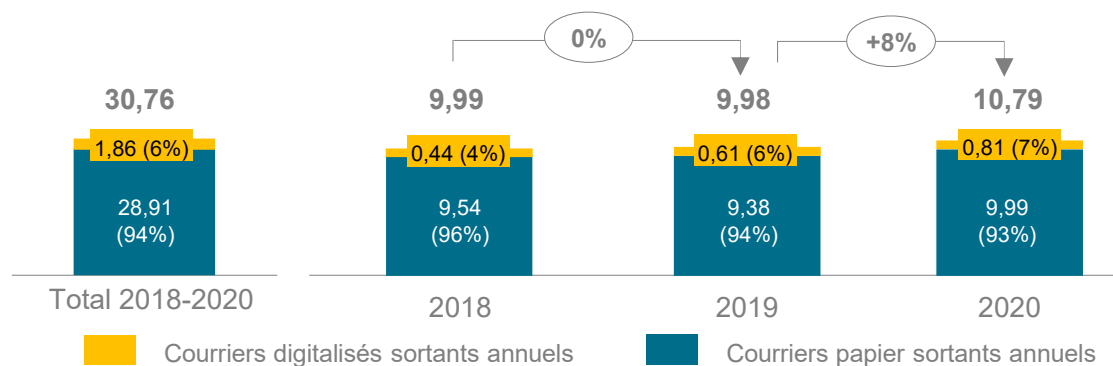
- Association « Les cuisines bruxelloises »

APRÈS EXTRAPOLATION, ON ESTIME QU'ENTRE 2018 ET 2020, ~ 10M DE COURRIERS PAR AN ONT ÉTÉ ENVOYÉS PAR LES 104 INSTITUTIONS POUR UN COÛT MOYEN DE 1,84€/ENVOI, HORS FRAIS DE PERSONNEL

Courriers sortants

Volume de courriers sortants papier et digitalisés

(en millions d'unités)

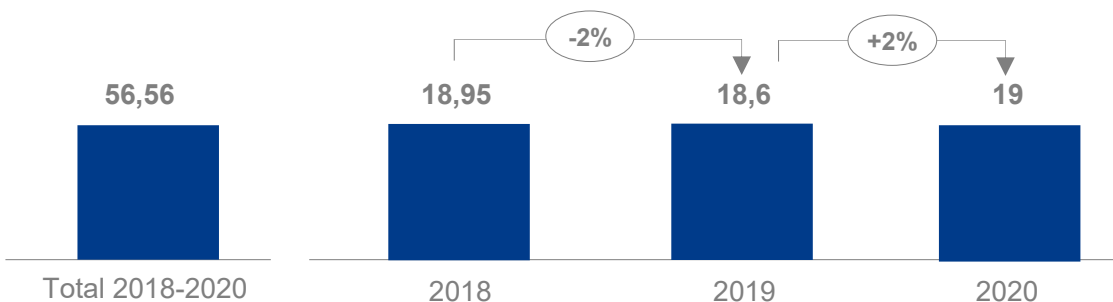


Moyenne 2018-2020

8,4 courriers /hab. par an

Coûts monétaires totaux de traitement des courriers sortants (hors frais de personnel)

(en millions d'euros)

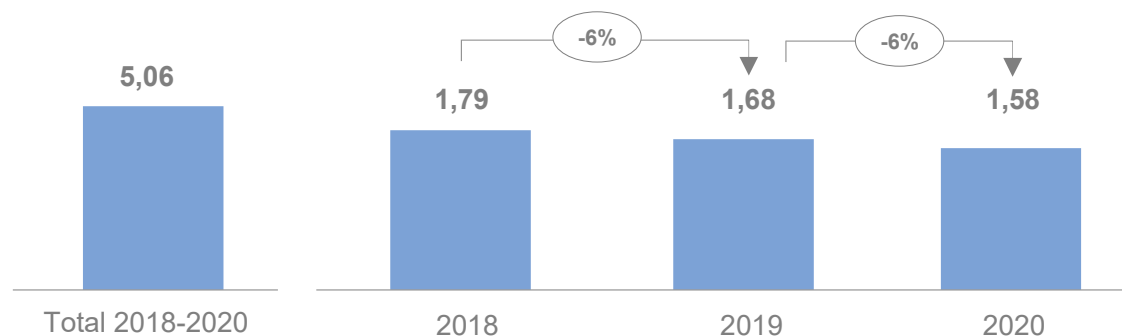


1,84 €/envoi

APRÈS EXTRAPOLATION, ON ESTIME QU'ENTRE 2018 ET 2020, ~ 1,6M DE COURRIERS PAR AN ONT ÉTÉ RECUS PAR LES 104 INSTITUTIONS POUR UN COÛT MOYEN DE 0,11€/ENVOI, HORS FRAIS DE PERSONNEL

Courriers entrants

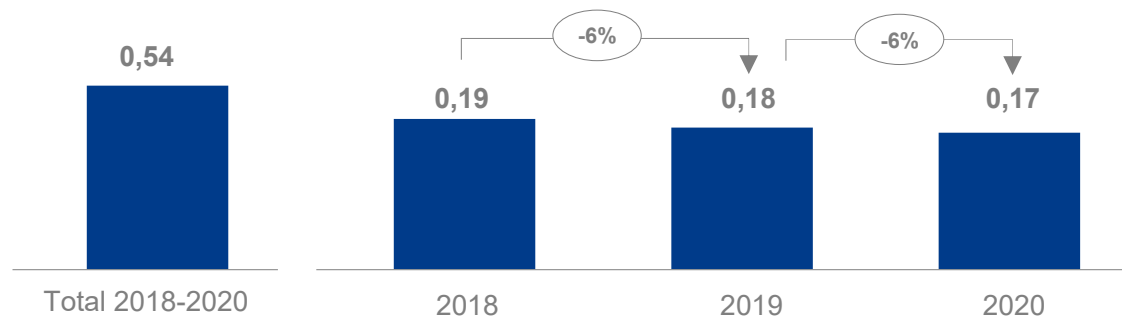
Volume de courriers entrants papier
(en millions d'unités)



Moyenne 2018-2020

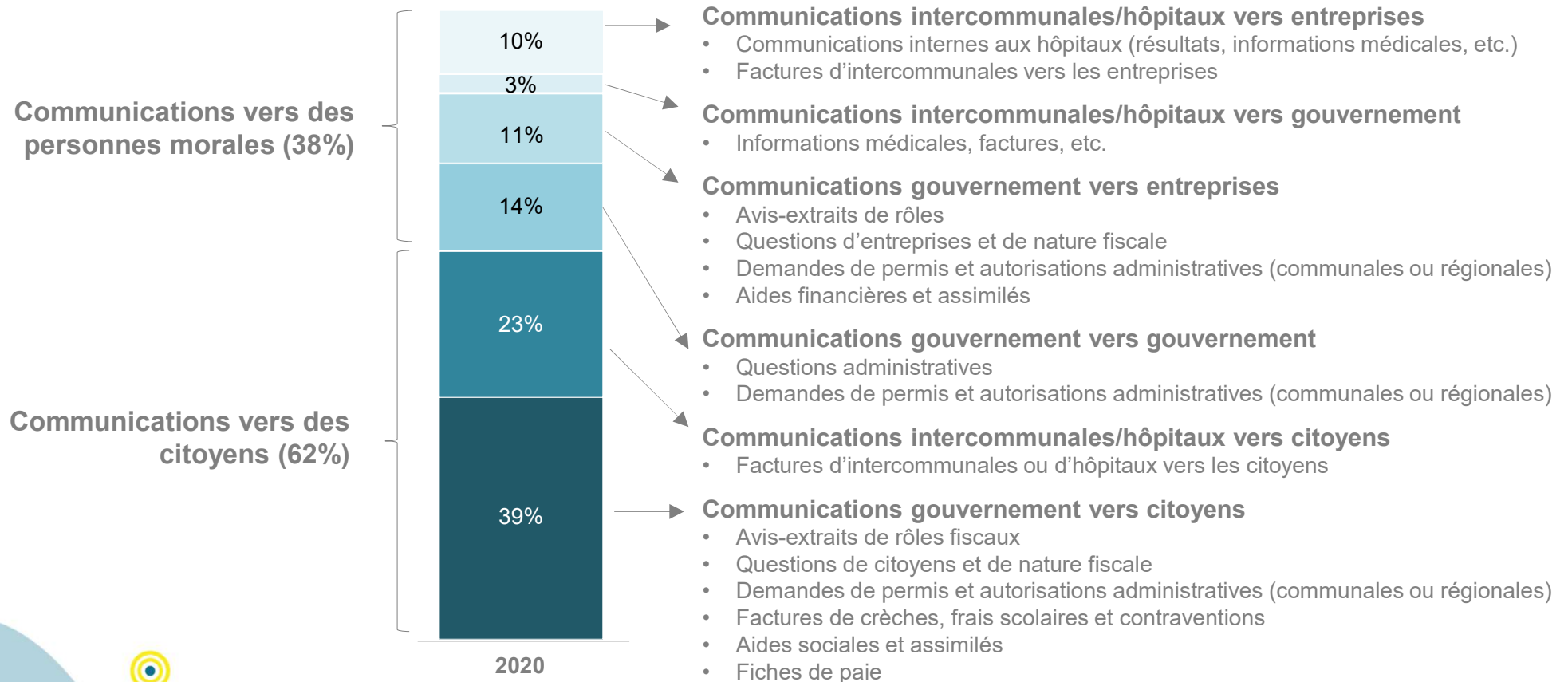
1,4 courriers
/hab. par an

Coûts monétaires totaux de traitement des courriers entrants (hors frais de personnel)
(en millions d'euros)



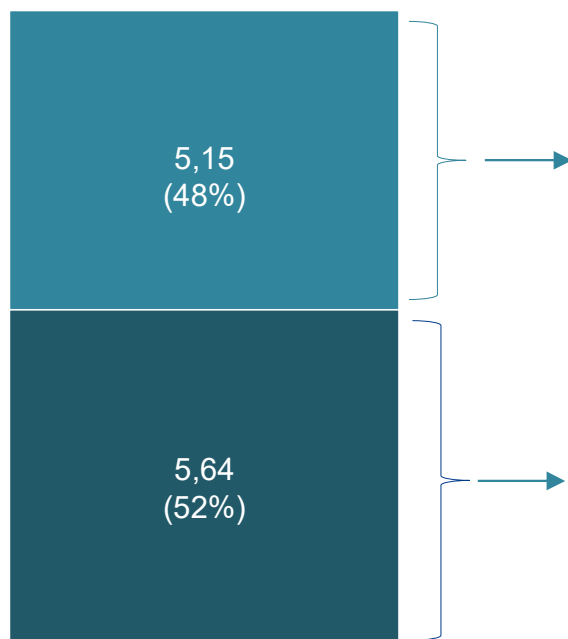
0,11 €
/envoi papier

62% DES COURRIERS ONT ÉTÉ ENVOYÉS VERS DES CITOYENS, CONTRE 38% VERS DES PERSONNES MORALES (ENTREPRISES, ASSOCIATIONS,...)



EN 2020, 52% DES ENVOIS ONT ÉTÉ ÉMIS PAR 5 INSTITUTIONS BRUXELLOISES « À VOLUMES IMPORTANTS »

Volumes de courriers envoyés en 2020 (millions d'envois)



48% des volumes en 2020 sont émis par 99 institutions à volumes réduits:

- Administrations régionales
- Administrations communales, exc. Ville de Bruxelles
- CPAS
- SISP
- Zones de police
- OIPs régionaux
- ASBL et autres organisations bruxelloises

Ces institutions n'ont majoritairement pas accès à des services DSP (excepté le SPRB)

52% des volumes en 2020 sont émis par 5 institutions à volumes importants:

- Intercommunales:
- Vivaqua (1,5M d'envois)
- Sibelga (0,9M)
- Administration régionales: B-Fiscalité (1,4M)
- Hôpitaux Iris (1,5M)
- Ville de Bruxelles (0,3M)

Ces institutions ont accès à des services DSP

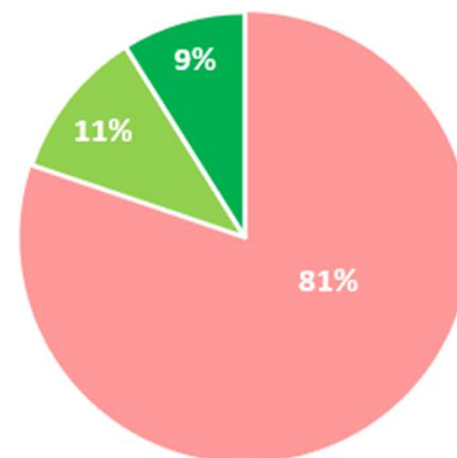
Remarques:

- En 2020, les courriers de ces 5 institutions ne sont pas tous traités par un partenaire
- Les Hôpitaux Iris utilisent une très large proportion de services non numérisés du partenaire qui s'apparentent (au niveau du coût par envoi) davantage à un traitement internalisé

3 TYPES DE TRAITEMENT DES COURRIERS SORTANTS EXISTENT EN RÉGION BRUXELLOISE

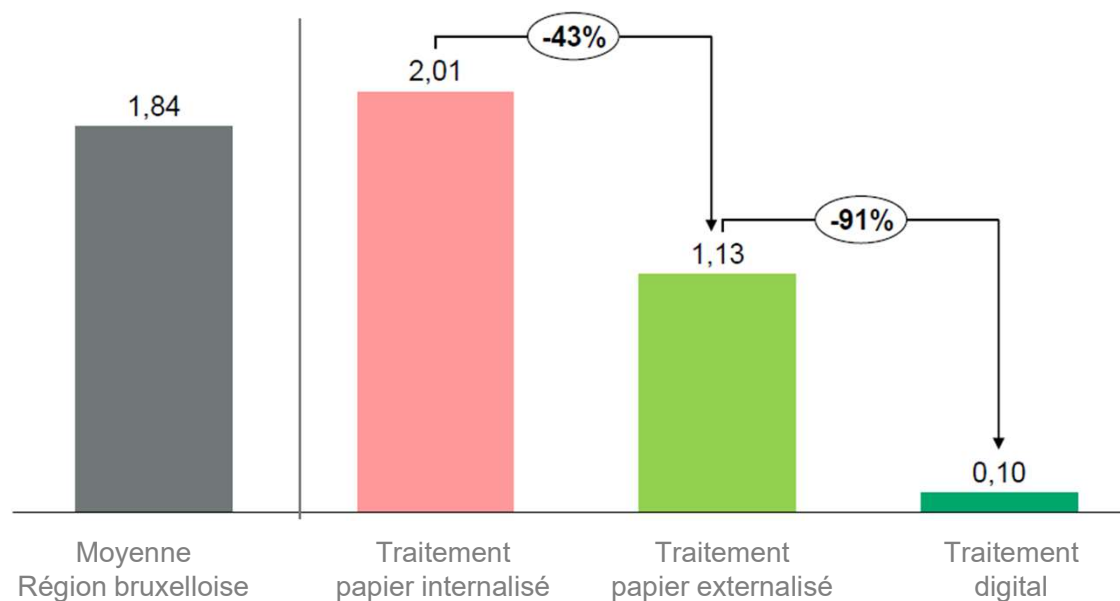
- Traitement **papier internalisé** : courriers envoyés en papier et préparés en interne (impression, mise sous enveloppe,...) par les différents services
- Traitement **papier externalisé** : les courriers sont transmis sous format numérique à un prestataire externe qui se charge de l'impression, préparation et de l'injection dans le réseau postal.
- Traitement **digital** : envoyés par les institutions par voie électronique (e-mail)

Répartition du volume de courrier sortant par type de traitement (2020)



UN COÛT MOYEN PAR ENVOI QUI DIMINUE AVEC LA DIGITALISATION ET LA CENTRALISATION DE LA PRÉPARATION DU COURRIER

Coût moyen/courrier sortant
selon le type de traitement
(€ - hors coûts ETPs)



BIEN QUE PLUSIEURS INITIATIVES DE DIGITALISATION DES COURRIERS (ET DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS LIÉS) SONT DÉJÀ EN COURS AU SEIN DES INSTITUTIONS, ILS EXISTE DES FREINS À LA DIGITALISATION ET À LA CENTRALISATION DES COURRIERS SORTANTS



	Contraintes légales	Contraintes techniques	Contraintes utilisateurs	Contraintes stratégiques
Digitalisation des flux	<ul style="list-style-type: none"> • Support papier obligatoire pour certains types de communication • Signatures manuelles obligatoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût d'installation et d'utilisation des solutions digitales trop élevé • Temps légal d'archivage des documents signés • Mise en place d'un mécanisme de confirmation des adresses email 	<ul style="list-style-type: none"> • Préférences des citoyens pour un support papier • Utilisation de l'eBox citoyen 	<ul style="list-style-type: none"> • Volonté pour certaines institutions de rester « physiquement accessibles » • Présence limitée des compétences digitales au sein des institutions; nécessité d'engager des rôles spécifiques au traitement digital des courriers
Centralisation des flux via un partenaire externe	<ul style="list-style-type: none"> • Signatures manuelles obligatoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Volumes de courriers limités (avantage réel si > 200.000 courriers) 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A 	<ul style="list-style-type: none"> • Compétences limitées en matière de création de contrats • Niveau limité de collaboration entre institutions • Change management limité