

**Deuxième rapport annuel**  
**du**  
**Comité Consultatif**  
**pour les Services Postaux**  
**janvier 1996 - décembre 1996**

## TABLE DES MATIERES

	Page
Avant-propos	1
Chapitre 1 : LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF	2
Chapitre 2 : LES GROUPES DE TRAVAIL CRÉÉS AU SEIN DU COMITÉ CONSULTATIF	10
A. Groupe de travail "Europe"	11
A.1. Données générales	11
A.2. Réunions	11
A.3. Sujets traités	11
B. Groupe de travail "Services postaux"	12
B.1. Données générales	12
B.2. Réunions	12
B.3. Sujets traités	12
Chapitre 3 : APERÇU DES RÉUNIONS PLÉNIÈRES	14
A. Réunions	14
B. Sujets traités	14
C. Documents distribués	15
Chapitre 4 : AVIS EMIS PAR LE COMITÉ CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX	16
Avis du Comité consultatif pour les services postaux au sujet de la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le développement des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité de service	16
Avis du Comité consultatif pour les services postaux concernant le projet de Contrat de Gestion entre l'Etat et LA POSTE	25



## AVANT-PROPOS

L'article 138 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que le Comité consultatif publie un rapport annuel sur l'évolution des services postaux et sur ses propres activités.

Le deuxième rapport annuel du Comité couvre la période allant de janvier à décembre 1996.

En ce qui touche le premier point, consacré aux activités du Comité, on peut affirmer que la période janvier 1996 - décembre 1996 a confirmé son rôle au sein du secteur des services postaux.

En outre, le Comité a continué à rassembler et à traiter une série de données importantes concernant le secteur. Une ébauche en matière de statistiques fiables a aussi été envisagée.

Ce deuxième rapport annuel contient dès lors, outre un aperçu de la composition du Comité consultatif, un résumé de ses activités avec une attention particulière pour les avis émis. Par contre, l'évolution du secteur des services postaux n'a pas pu être développée en 1996 étant donné l'absence de transmission de données chiffrées par les divers acteurs du secteur.

## CHAPITRE 1 LES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF

Vous trouverez ci-après la liste des membres, classés selon les dispositions de l'article 1er de l'arrêté royal du 5 mars 1992 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux.

### PRÉSIDENT

Monsieur Henry TULKENS  
Professeur à l'Université Catholique de Louvain  
U.C.L. - C.O.R.E.  
Voie du Roman Pays 34  
1348 LOUVAIN-LA-NEUVE  
  
T : 010/47.43.21  
Fax: 010/47.43.01

### SECRETARIAT

IBPT  
Monsieur Etienne DEFRANCE  
Conseiller  
Tour Astro  
Avenue de l'Astronomie 14 Bte 21  
1210 BRUXELLES  
  
T : 02/226.87.31  
Fax: 02/226.88.77

<b>MEMBRES</b>	
<b>MEMBRES EFFECTIFS</b>	<b>MEMBRES SUPPLÉANTS</b>
1. Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentatif des petites et moyennes entreprises	
FEDERATION DES ENTREPRISES DE BELGIQUE Monsieur Henri DELSAUX Rue Ravenstein 4 1000 BRUXELLES	VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN Mevrouw Rita DE SMET Ravensteinstraat 4 1000 BRUSSEL
VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN Dhr. Piet CUSTERS Diestse Steenweg 624 3010 KESSEL-LO	GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D' ENVELOPPES Monsieur Jean DOOMS Chaussée de Waterloo 715 Bte 25 1180 BRUXELLES
UNION DES CLASSES MOYENNES Monsieur Christophe WAMBERSIE Rue Haute 5 6230 BUZET	NATIONAAL CHRISTELIJK MIDDENSTANDSVERBOND Dhr. Ronny LANNOO Spastraat 8 1000 BRUSSEL
2. Cinq membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs	
FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE Madame Claudine CYPRES Rue Haute 42 1000 BRUXELLES	FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE Monsieur Jean-Luc STRUYF Rue Haute 42 1000 BRUXELLES
ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND Dhr. Aloïs VEHENT Fontainasplein 9-11 1000 BRUSSEL	FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE Monsieur Michel LAURENT Place Fontainas 9-11 1000 BRUXELLES
ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND Dhr. Jean-Marie VOGELAERE Pletinckxstraat 19 1000 BRUSSEL	ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND Dhr. Jef VANDENBOSCH Nationalestraat 111 2000 ANTWERPEN
CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS Madame Nicole BRISY Place l'Ilon 13 5000 NAMUR	CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS Madame Dominique RORIVE Boulevard Saucy 10 4020 LIEGE
ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE Mevrouw Sandra PAUWELS Koning Albertlaan 95 9000 GENT	ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE Dhr. Donald DE MUELENAERE Koning Albertlaan 95 9000 GENT

3. Deux membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs indépendants nommés sur la proposition du Conseil supérieur des Classes moyennes

HOGE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND  
Dhr. Roger DE VOCHT  
Jozef Stevensstraat 7 (8e verd.)  
1000 BRUSSEL

HOGE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND  
Dhr. Herman DE GRAUWE  
Lievestraat 4  
9940 EVERGEM

HOGE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND  
Dhr. Hedwig TAELEMAN  
Wimmershof 27  
3010 KESSEL-LO

CONSEIL SUPERIEUR DES CLASSES MOYENNES  
Monsieur Christian GILON  
Chaussée de Marche 38  
5100 WIERDE

4. Six membres représentatifs des consommateurs, dont quatre nommés sur la proposition du Conseil de la Consommation.

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND  
Dhr. Koen BRYNAERT  
Wetstraat 121  
1040 BRUSSEL

ARCOPAR  
Dhr. Eric STEVENS  
Wetstraat 141  
1040 BRUSSEL

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS  
Madame Béatrice CULOT  
Rue de la Loi 121  
1040 BRUXELLES

VIE FEMININE  
Madame Colette MARQUET  
Rue de la Poste 111  
1030 BRUXELLES

MOUVEMENT COOPERATIF FEMININ (MCF)  
Madame Anne DEMELENNE  
Rue Haute 28  
1000 BRUXELLES

KOOPERATIEVE VERBRUIKERSBEWEGING  
Mevrouw Mileen KONINCKX  
Hoogstraat 28  
1000 BRUSSEL

FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)  
Madame Dominique PLASMAN  
Rue Saint-Jean 1-2  
1000 BRUXELLES

FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)  
Madame Françoise CLAUDE  
Rue Saint-Jean 1-2  
1000 BRUXELLES

VERBRUIKERSUNIE TEST AANKOOP  
Dhr. Ivo MECHELS  
Hollandstraat 13  
1060 BRUSSEL

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS  
Monsieur Alain ANCKAER  
Rue de Hollande 13  
1060 BRUXELLES

MAKRO N.V.  
Dhr. Jozef HUYBRECHTS  
Bisschoppenhoflaan 643-645  
2100 DEURNE

FEDIS  
Mevrouw Nathalie DE GREVE  
Sint-Bernardusstraat 60  
1060 BRUSSEL

5. Deux membres représentatifs des intérêts familiaux	
LIGUE DES FAMILLES Monsieur Robert REYNAERT Rue du Trône 127 1050 BRUXELLES	LIGUE DES FAMILLES Madame Véronique HECQUET Rue du Trône 127 1050 BRUXELLES
BOND VAN GROTE EN JONGE GEZINNEN Dhr. Erwin STEENACKER Troonstraat 125 1050 BRUSSEL	BOND VAN GROTE EN JONGE GEZINNEN Dhr. Paul MUYLDERMANS Troonstraat 125 1050 BRUSSEL
6. Trois membres représentant LA POSTE	
DE POST Dhr. Marc DE BRUYNE Muntcenter 1000 BRUSSEL	LA POSTE Mademoiselle Claudine DELHAIE Centre Monnaie 1000 BRUXELLES
LA POSTE Monsieur Jean LALLEMAND Centre Monnaie 1000 BRUXELLES	DE POST Dhr. Jan VAN GESTEL Muntcenter 1000 BRUSSEL
DE POST Dhr. Frans BERT W.T.C.-Toren II 1100 BRUSSEL	LA POSTE Monsieur Eric AMANT Direction 6.5.5 W.T.C.-Tour II 1100 BRUXELLES
7. Deux membres représentatifs des autres entreprises de services postaux	
BELGIAN COURIER ASSOCIATION Dhr. Philippe DESCHEPPER P. Raedemaekersstraat 70 1830 MACHELEN	BELGIAN COURIER ASSOCIATION Monsieur Thierry BRUGMA Chaussée de Roodebeek 206 1200 BRUXELLES
8. Un membre désigné par le Ministre des Affaires Economiques	
MINISTERE DES AFFAIRES ECONOMIQUES Monsieur Luc DE BRABANDERE Rue du Prince Royal 25 1050 BRUXELLES	CABINET DU MINISTRE DES FINANCES Monsieur Jean HILGERS Rue de la Loi 12 1000 BRUXELLES
9. Un membre désigné par le Ministre de la Fonction publique	
MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE Monsieur Michel MERTENS Rue de la Loi 155 1040 BRUXELLES	MINISTERIE VAN HET OPENBAAR AMBT Dhr. Herwig STALPAERT Pachecolaan 19 Bus 2 1010 BRUSSEL

10. Un membre désigné par le Ministre des Finances	
MINISTERIE VAN FINANCIEN Dhr. Martin GEVAERT Wetstraat 14 1000 BRUSSEL	MINISTERE DES FINANCES Monsieur Michel SOEUR Boulevard du Jardin Botanique 50 Bte 41 1010 BRUXELLES
11. Deux membres désignés en raison de leur compétence en matière postale	
VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL Dhr. Marc DESPONTIN Fortuinstraat 47 2800 MECHELEN	
FACULTES UNIVERSITAIRES CATHOLIQUES DE MONS Monsieur Alain BULTEZ Chaussée de Binche 151 7000 MONS	
12. Un membre représentatif de la presse quotidienne	
BELGISCHE VERENIGING VAN DE DAGBLADUITGEVERS Mijnheer Chris DE STAERCKE Paapsemiaan 22 Bus 7 1070 BRUSSEL	ASSOCIATION BELGE DES EDITEURS DE JOURNAUX Madame Danielle POUSSET Boulevard Paepsem 22 Bus 7 1070 BRUXELLES
13. Un membre représentatif de la presse périodique	
NATIONALE FEDERATIE DER INFORMATIEWEEKBLADEN Dhr. Rik DE NOLF Paapsemiaan 22 Bus 8 1070 BRUSSEL	NATIONALE FEDERATIE DER INFORMATIE WEEKBLADEN Mevrouw Veerle VEHENT Paapsemiaan 22 Bus 8 1070 BRUXELLES
14. Un membre représentatif des organismes financiers privés	
BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN Dhr. Jozef VAN DEN NIEUWENHOF Ravensteinstraat 36 Bus 5 1000 BRUSSEL	BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN Dhr. Herwig VANHOEY Ravensteinstraat 36 Bus 5 1000 BRUSSEL
15. Un membre représentant les institutions publiques de crédit	
16. Un membre représentant la Fédération des Entreprises de Distribution en ce compris les entreprises de vente à distance	
ASSOCIATION BELGE DU MARKETING DIRECT Monsieur Pierre KITTEL Avenue Edouard Lacomblé 17 1040 BRUXELLES	KETELS DM-GROUP N.V. Dhr. Bob VAN BAVEL Kapelanielaan 1/5 9140 TEMSE

17. Un membre représentatif des cercles philatéliques	
KONINKLIJKE LANDSBOND DER BELGISCHE POSTZEGELKRINGEN Dhr. Marcel VAN DER MULLEN Deurnestraat 168 Bus 8 2640 DEURNE	FEDERATION ROYALE DES CERCLES PHILATELIQUES DE BELGIQUE Monsieur Michel HANS Rue du Trois Juin 43 4040 HERSTAL
18. Un membre désigné par l'Exécutif flamand	
MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP Dhr. Roger DE LANGHE Boudewijnlaan 30 1000 BRUSSEL	MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP Dhr. August RECTOR Boudewijnlaan 30 1000 BRUSSEL
19. Un membre désigné par l'Exécutif régional wallon	
MINISTERE DE LA REGION WALONNE Monsieur Rudy JANSEMME Place Joséphine Charlotte 19 5100 JAMBES	MINISTERE DE LA REGION WALLONNE Monsieur Maxime FERON Place de la Wallonie 1 5100 JAMBES
20. Un membre désigné par l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale	
CABINET DU MINISTRE DE LA REGION DE BRUXELLES- CAPITALE Monsieur Jean-Pierre HIENSCH Boulevard du Régent 21-23 1000 BRUXELLES	

**OBSERVATEUR AU COMITÉ AVEC VOIX CONSULTATIVE**

EFFECTIF	SUPPLÉANT
BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE Dhr. Eric VAN HEESVELDE Administrateur-generaal Sterrenkundelaan 14 Bus 21 1210 BRUSSEL	INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS Monsieur Jean-Luc DUTORDOIT Administrateur Avenue de l'Astronomie 14 Bte 21 1210 BRUXELLES

**EXPERTS**

EFFECTIF	SUPPLÉANT
UNIVERSITE DE LIEGE Monsieur Pierre PESTIEAU Boulevard du Rectorat 7 Bte 31 4000 SART-TILMANT / LIEGE 1	
CABINET DU MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES TELECOMMUNICATIONS Monsieur Paul DROGART Square de Meeûs 23 1000 BRUXELLES	

OBSERVATEURS	
EFFECTIF	SUPPLÉANT
SERVICE DE MEDIATION AUPRES DE LA POSTE Monsieur Xavier GODEFROID  WTC II 22ème étage Chaussée d'Anvers 167 1000 BRUXELLES	
DIENST OMBUDSMAN BIJ DE POST Dhr. Elie BOCKSTAL  WTC Toren II Antwerpse Steenweg 167 1000 BRUSSEL	

## **CHAPITRE 2**

### **LES GROUPES DE TRAVAIL CRÉÉS AU SEIN DU COMITÉ CONSULTATIF**

En application de l'article 23 du règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les services postaux, le Comité a décidé en réunion plénière de poursuivre les activités des Groupes de travail suivants, créés en 1995 :

- Groupe de travail "Europe" ;
- Groupe de travail "Services postaux".

## A. GROUPE DE TRAVAIL "EUROPE"

Lors de sa séance plénière du 4 mai 1995, le Comité consultatif a décidé de créer ce Groupe de travail.

### A.1. Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. E. DEFRANCE Conseiller à l'IBPT	M. F. VAN HECKE Correspondant à l'IBPT

### Origine de la demande

Afin d'assurer le suivi et la préparation des dossiers ayant trait aux services postaux dans le cadre de l'Union européenne, le Comité consultatif a demandé, lors de sa séance plénière du 4 mai 1995, de créer ce Groupe de travail.

### A.2. Réunions

- le 9 janvier 1996 ;
- le 22 février 1996 ;
- le 4 avril 1996.

### A.3. Sujets traités

- poursuite de l'examen de la proposition de Directive du Parlement européen concernant les règles communes pour le développement des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité de service et élaboration d'un document synthétisant les remarques des divers acteurs du secteur postal ;
- analyse du projet de Communications de la Commission sur l'application des règles de la concurrence au secteur postal et, notamment, sur l'évaluation de certaines mesures d'état relatives aux services postaux.

## **B. GROUPE DE TRAVAIL "SERVICES POSTAUX"**

Le Comité consultatif a décidé de créer ce groupe de travail lors de sa réunion plénière du 4 mai 1995.

### **B.1. Données générales**

<b>Coordinateur</b>	<b>Secrétaire</b>
M. J.L. DUTORDOIT Administrateur à l'IBPT	M. R. LOUSBERGH Correspondant à l'IBPT

### **Origine de la demande**

Lors de sa séance plénière du 4 mai 1995, le Comité a demandé de créer ce Groupe de travail dans le but d'établir dans un premier temps un inventaire des services postaux offerts dans le secteur, d'étudier la Charte des Usagers établie par LA POSTE, de délimiter la prospective postale et d'établir le rapport d'activité du Comité.

### **B.2. Réunions**

- 13 mars 1996 ;
- 24 avril 1996 ;
- 25 juin 1996 ;
- 26 novembre 1996.

### **B.3. Sujets traités**

- présentation du secteur belge du Marketing Direct :

La notion de "vente par correspondance" a évolué au cours des dernières années en notion de "vente à distance". Cela s'explique par l'importance croissante des moyens modernes de transmission des commandes (téléphone, fax, minitel, etc) au détriment du courrier

classique.

En Belgique, ce secteur regroupe principalement des filiales étrangères (La Redoute, 3 Suisses, Neckermann, etc) reprises sous la terminologie de "Business to Consumer", lorsqu'elles s'adressent aux consommateurs, et "Business to Business", lorsqu'elles s'adressent aux sociétés.

Le secteur représente environ 75.000 emplois dans notre pays et génère un chiffre d'affaires d'environ 62 milliards de BEF.

- présentation des divers secteurs de la presse en Belgique : presse quotidienne, presse hebdomadaire d'information et presse périodique :

**Le secteur de la presse quotidienne** compte 21 entreprises de presse, 31 quotidiens et 90 éditions régionales. Le tirage moyen par jour s'élève à √ 2.000.000 d'exemplaires. Ce secteur représente environ 5.300 emplois et a un chiffre d'affaires de 25,5 milliards de BEF.

**Le secteur de la presse hebdomadaire d'information** compte 16 entreprises, 34 titres et 43 éditions régionales. Le chiffre d'affaires s'élève à 10,8 milliards de BEF.

**Le secteur de la presse périodique** regroupe 225 éditeurs qui publient au total 450 titres. Le chiffre d'affaires global s'élève à 17 milliards de BEF.

- finalisation du projet de Charte des usagers de LA POSTE ;
- formulation d'un projet d'avis concernant le projet de contrat de gestion entre l'Etat et LA POSTE.

## **CHAPITRE 3**

# **APERÇU DES RÉUNIONS PLÉNIÈRES**

Dans la période de janvier à décembre 1996, quatre réunions plénières ont été tenues, conformément à l'article 47 § 2 de l'arrêté royal du 5 mars 1992 réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux.

### **A. RÉUNIONS**

Le Comité consultatif pour les services postaux s'est réuni en séance plénière aux dates suivantes :

- 25 janvier 1996 ;
- 9 mai 1996 ;
- 14 novembre 1996 ;
- 28 novembre 1996.

### **B. SUJETS TRAITÉS**

Divers sujets ont été abordés lors de ces réunions. Il s'agit notamment de :

- l'examen du projet d'avis du Comité concernant la proposition d'avis du Groupe de Travail "Europe" sur la proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le développement des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité de service ;
- l'examen du projet d'avis du Comité concernant la proposition d'avis du Groupe de Travail "Europe" sur le Projet de Communication de la Commission sur l'application des règles de la concurrence au secteur postal et, notamment sur l'évaluation de certaines mesures d'Etat relatives aux services postaux ;

- l'approbation du premier rapport annuel du Comité consultatif ;
- l'examen du projet de Charte des usagers établi par LA POSTE ;
- la collecte de statistiques relatives au secteur postal ;
- le lancement d'une enquête sur la stratégie à développer dans le secteur postal ;
- examen du nouveau Contrat de gestion de LA POSTE.

## C. DOCUMENTS DISTRIBUÉS

Outre les procès-verbaux des différentes réunions, les documents suivants ont été distribués aux membres du Comité :

- les résultats des travaux du Groupe Télécommunications/postes de la Commission concernant le projet de directive ;
- la version officielle du Projet de Communication sur l'application des règles de la concurrence au secteur postal ;
- le premier rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux ;
- le rapport annuel de l'IBPT ;
- le rapport annuel 1995 de LA POSTE ;
- le rapport annuel 1995 du Service de Médiation auprès de LA POSTE ;
- le projet de nouveau Contrat de gestion entre l'Etat et LA POSTE ;
- la synthèse des travaux du Groupe de Travail "Europe" relative au projet de directive ;
- le projet d'avis du Comité concernant le projet de Contrat de Gestion entre l'Etat et LA POSTE .
- le document de présentation de l'Association Belge du Marketing Direct (ABMD) ;
- le document de présentation du secteur de la presse quotidienne ;
- le document de présentation du secteur de la presse hebdomadaire ;
- le document de présentation du secteur de la presse périodique ;
- la Charte des usagers de LA POSTE ;
- le deuxième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications.

## **CHAPITRE 4**

# **AVIS ÉMIS PAR LE COMITÉ CONSULTATIF POUR LES SERVICES POSTAUX**

Dans la période de janvier à décembre 1996, le Comité consultatif pour les services postaux a émis les avis suivants :

- avis au sujet de la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le développement des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité de service ;
- avis concernant le projet de Contrat de Gestion entre l'Etat et LA POSTE.

Ces avis sont repris ci-après.

## **Avis du Comité consultatif pour les services postaux au sujet de la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le développement des services postaux communautaires et l'amélioration de la qualité de service**

### **Remarques préliminaires**

Le document présenté se fonde sur les éléments obtenus lors des réunions du Groupe de Travail "EUROPE" qui s'est réuni en 1995 et 1996.

Lors de sa séance inaugurale, Monsieur le Ministre DI RUPO a souhaité recueillir l'avis du Comité consultatif au sujet des dispositions européennes concernant les questions postales. Dans ce Comité s'y rencontrent des intérêts différents, des points de vue y sont échangés et des solutions à des difficultés communes y sont recherchées.

Adressée à l'autorité politique nationale et aux organes communautaires, cette synthèse a pour but d'exprimer une position d'un organe consultatif en y reflétant la sensibilité de chaque partie quant aux positions défendues.

Les entreprises de vente à distance et de marketing direct accueillent favorablement l'initiative de libéralisation des services postaux présentée dans la proposition de directive du Parlement Européen et du Conseil.

Elles sont confiantes que compte tenu de leur compétence, de leur réseau, de leur expérience, les opérateurs postaux pourront, dans un cadre réglementaire nouveau qui favorisera l'accroissement de la concurrence, rester les acteurs privilégiés dans le secteur.

Les représentants des travailleurs et des consommateurs sont d'avis que la

libéralisation des services postaux ne doit pas se faire aux dépens de la qualité de service.

Toutefois, les membres expriment des vues divergentes en ce qui concerne deux éléments majeurs de la proposition de directive, à savoir le contenu et les modalités du Service Universel, ainsi que les services "réservables". Leurs points de vue sont plus convergents sur les autres aspects de la proposition.

Pour la FEB, la proposition de directive doit être placée dans la perspective de l'évolution des marchés des "services intégrés de communication physique d'objets", traditionnellement appelés "services postaux". Ceux-ci sont déjà très largement ouverts à la concurrence aux niveaux belge et international et doivent répondre à des demandes de plus en plus précises des usagers-clients.

Il s'y ajoute d'ailleurs la concurrence très vive des multiples services de transmission électronique de textes, de données et d'images fixes et mobiles.

Une telle évolution répond aux exigences de l'économie et de la vie sociale. Elle n'est pas compatible avec le maintien d'un Service Universel extensif. Celui-ci exigerait, en outre et en parallèle, pour une période longue et mal définie, la réservation d'une large gamme de services postaux en monopole public.

Les entreprises de vente à distance et de marketing direct constatent que déjà de facto, les opérateurs postaux actuels doivent faire face à toute une série de services concurrents, notamment au niveau de la transmission électronique de textes. Les entreprises de vente à distance et de marketing direct sont d'avis que le nouveau cadre réglementaire devra permettre de répondre à la demande des utilisateurs, dont le contenu évolue très fortement, notamment en fonction des développements de la technologie.

Selon les organisations syndicales, la libéralisation du marché européen doit par contre aller de pair avec le maintien d'un Service Universel étendu et les services réservés doivent être définis de la manière la plus étendue. Elles sont d'avis que la libéralisation du secteur ne peut en aucun cas avoir lieu avant le 1er janvier 1998.

## Du Service Universel

Avant tout, une très large majorité des membres du G.T. insistent sur la transparence des informations en matière de coûts et des activités à obtenir de l'ensemble des opérateurs postaux agissant sur le marché belge.

Les partenaires sociaux portent leur attention particulière sur le secteur postal privé alors que pour les représentants des entreprises cette transparence au niveau de LA POSTE est liée au maintien pour certaines activités, d'obligations de Service Universel, et éventuellement, de certaines prestations en monopole, étant entendu qu'il importe d'éviter toute pratique de subsidiation croisée des prestations ouvertes à la concurrence.

Une majorité de membres du Groupe de Travail marquent leur accord sur les principes généraux sur lesquels repose le développement de la politique postale communautaire (universalité, égalité, neutralité, confidentialité, continuité, adaptabilité).

Selon la FEB, il appartient au pouvoir politique de définir le contenu du "Service Universel" étant entendu qu'il importe d'en assurer la couverture financière. Cette définition est nécessaire afin de fixer les droits et les obligations des acteurs et des usagers dans un marché commun des services postaux en pleine évolution. En définissant cette notion comme évolutive en fonction de l'environnement technique, économique et social et de la demande des utilisateurs, la Commission européenne est allée à la rencontre des besoins des consommateurs.

Le marché doit définir les services à offrir, leur qualité et leur prix. De ce fait, les représentants de la Fédération des entreprises de Belgique et du secteur postal privé expriment leur désaccord avec une définition extensive d'un contenu minimum du Service Universel .

A travers la définition de conditions géographiques exceptionnelles, la FEB et la Belgian Courier Association insistent sur la différence du service postal à appliquer entre les régions rurales et urbaines en matière de distribution du courrier et de tarification .

La Belgian Courier Association estime que s'il était prouvé que LA POSTE est déficitaire dans certaines régions rurales, elle serait dans l'obligation d'établir ses tarifs en fonction des coûts réels moyens par région. Pour le surplus, elle rappelle que le secteur privé distribue également dans les

zones à moindre densité de population et que ceci ne lui pose aucun problème.

Pour les organisations syndicales, il est primordial que le Service Universel puisse être accessible à tous et de la même façon. On ne peut invoquer de réelles conditions géographiques exceptionnelles qui permettent une différenciation entre certaines régions.

La répartition géographique des utilisateurs de LA POSTE ne peut être une raison pour avoir une qualité de service différente au niveau de la qualité même, de la fréquence de distribution et des tarifs. Cette position reflète le point de vue des associations de consommateurs, du groupement des fabricants d'enveloppes et du professeur DESPONTIN.

Spécifiquement la FEB et les représentants de la vente à distance sont d'avis de limiter le Service universel minimum à la lettre personnelle individuelle (ce qui exclut lettres personnalisées transmises sous forme de mailing) d'un poids de 50 grammes.

La qualité de service ne doit pas être liée a priori à des obligations de Service Universel.

Les organisations syndicales sont d'avis que le Service Universel doit être interprété le plus largement possible, de sorte que les usagers peuvent également bénéficier d'un service maximum dans un marché européen libéralisé. Les exceptions aux garanties minimales du Service Universel doivent dès lors être strictement interprétées.

LA POSTE précise qu'afin de maintenir l'accessibilité des usagers aux services postaux, les facteurs développent les opérations à domicile dans les zones à faible densité économique.

Tel que précisé dans la proposition de directive, les membres du Groupe de Travail marquent leur accord sur la possibilité de désigner un ou plusieurs opérateurs pour assurer le Service Universel moyennant l'application d'un cahier des charges.

Déjà d'application en droit belge, les participants marquent leur accord sur la nécessité pour le ou les prestataire(s) du Service Universel d'informer les utilisateurs sur les caractéristiques des services universels offerts.

## **Harmonisation des services susceptibles d'être réservés**

L'article 8 de la proposition de directive permet à tout Etat membre d'ouvrir totalement à la concurrence, l'ensemble des services postaux, et fixe seulement des limites maximales pour les services réservables.

Les membres du Groupe de Travail peuvent marquer leur accord sur la définition des services susceptibles d'être réservés, telle que libellée à l'article 8 de la proposition.

La Belgian Courier Association et la FEB précisent qu'elles s'opposent à toute forme de monopole au niveau des services postaux. Elles insistent en tout cas sur la nécessité de fixer, à l'instar de ce qui a été fait dans le domaine des télécommunications, une échéance, telle que le 31 décembre 2000, à laquelle tous les "services postaux" et infrastructures, sans exception, devront être ouverts à la concurrence. Une échéance intermédiaire (31 décembre 1998) pourrait être fixée en ce qui concerne les prestations mentionnées à l'article 8.2.

Les représentants des organisations syndicales estiment que les services réservés doivent être définis aussi largement que possible, afin de préserver une distribution postale de qualité dans l'Union Européenne. Ils souscrivent aux objections de LA POSTE, envers la libéralisation du courrier transfrontalier entrant et du publipostage aux dates fixées par la Commission car elle risque d'entraîner un déséquilibre financier.

Par objet de correspondance de poids du premier échelon de poids, on entend "la lettre" et non "l'imprimé".

Pour des raisons divergentes, plusieurs membres du Groupe souhaitent une ouverture graduelle du marché postal sans qu'il soit fait référence aux dates mentionnées. La libéralisation des services postaux au sein de l'Union Européenne ne peut en aucun cas avoir lieu avant les dates mentionnées dans le projet de directive selon les organisations syndicales.

Toutes les parties acceptent que les Etats membres désignent la ou les entités ayant droit de recueillir des objets postaux sur la voie publique et d'émettre des timbres-poste portant le nom du pays.

**Conditions relatives aux prestations des services non-réservés  
et à l'accès au réseau**

L'ensemble des membres du Groupe marquent leur accord sur le libellé du texte proposé sous réserve des remarques de fond qui suivent :

Pour les représentants des entreprises, les critères sur lesquels se fondent les procédures de simple déclaration ou, dans des cas strictement limités, d'autorisation d'offrir des "services postaux" en concurrence ne peuvent être qu'objectifs et dûment justifiés par la nécessité de sauvegarder des ressources rares et des exigences essentielles de sauvegarde du bien public. Ils doivent être définis, de manière limitative, par le régulateur.

Selon l'article 10.1, il suffit simplement, en règle générale, de déclarer de telles offres de services non réservés. Le principe d'autorisation préalable ne peut donc être accepté.

La Belgian Courier Association ne reconnaît pas la nécessité d'introduire des procédures de déclaration et d'autorisation en ce qui concerne le secteur non réservé.

La BCA et la FEB expriment leurs plus nettes réserves quant à leur contribution au fonds de compensation. En effet, le prestataire du Service Universel doit être en mesure d'assumer une gestion saine et responsable de son entreprise. Agir autrement ouvre la porte à tous les abus dans le chef de la Direction de LA POSTE.

Si cela s'avère impossible, le Service Universel doit être confié à un ensemble de prestataires.

Pour la BCA, le prestataire actuel, c.à.d. LA POSTE, a à sa disposition, grâce au Service Universel, un charroi impressionnant, ainsi qu'un nombre de points de vente très important à la disposition des services non réservés. Il s'agit là d'une concurrence déloyale et abusive qui va à l'encontre de toutes les règles de marché et qui fausse complètement le secteur.

Afin d'assurer la viabilité des fournisseurs de Service Universel, les représentants des employés et des usagers plaident pour la création d'un fonds de solidarité financé par les entreprises qui sont actives sur le marché des services postaux.

Les entreprises de vente à distance et de marketing direct expriment une grande méfiance par rapport à la demande "d'un système d'identification du publipostage permettant son contrôle".

Elles souhaitent en tout cas que les indications, si nécessaires, soient suffisamment discrètes pour ne pas perturber la fonction de véhicule publicitaire et porteur d'image que sont les enveloppes.

### **Principes tarifaires et transparence des comptes**

Pour certains, les notions de prix abordables et accessibles sont beaucoup trop vagues et un tarif unique ne doit pas nécessairement être adopté en Belgique.

La tarification ne doit plus être axée sur le contenu, mais sur la qualité de service et en particulier sur la rapidité de distribution.

Les représentants de la FEB ne marquent pas leur accord à l'égard du littéra 2 de l'article 13 du chapitre 5 "Principes tarifaire et transparence".

Les responsables des employés et des utilisateurs n'acceptent pas qu'on établisse un lien entre les tarifs postaux, les frais terminaux et les frais de fourniture du Service Universel, puisque cela signifie qu'on évolue vers un "service public payant".

Déjà applicable dans l'ordre juridique interne belge, le Groupe de Travail réaffirme la nécessité de la transparence dans les comptes et de la séparation entre les services appartenant au secteur réservé et au secteur non-réservé.

### **Qualité de service**

Tout en étant d'accord sur le texte proposé, les représentants des entreprises souhaitent que le régulateur et le Comité consultatif pour les services postaux participent à la définition des normes de qualité. Ils soulignent que la qualité des produits et services ne se définit pas par arrêté royal, mais par le marché, c'est-à-dire par la demande des clients-usagers, qui paient le service. Cette qualité est liée au prix offert.

Dans certains cas, les clients pourront se satisfaire d'une seule distribution

hebdomadaire. Dans d'autres cas, ils exigeront qu'une série de destinataires distants de 1500 à 2000 km ou davantage, soient livrés en moins de 24 heures.

Selon les organisations des travailleurs et des consommateurs, la qualité de service ne dépend pas uniquement des lois du marché. Il est donc nécessaire d'instaurer des normes de qualité.

Les représentants de LA POSTE se sont déclarés sensible à l'argument des services et des prix différenciés, négociés avec la clientèle.

Certains membres souhaitent que la notion de J+1 soit précisée dans la notion d'acheminement de bout en bout.

Les entreprises de vente à distance et de marketing direct insistent pour que soient fixées des normes de qualité pour tous les types d'envois et de services postaux qui feront partie du service réservé.

### **L'harmonisation des normes techniques**

L'ensemble des membres marquent leur accord sur le texte proposé.

### **Le Comité consultatif**

Se référant à la comitologie européenne et se fondant sur la position du Département des Affaires Etrangères en la matière, le Groupe de Travail marque son accord sur la proposition de classer le Comité consultatif dans la classe 3.

Tous les membres du Groupe de Travail demandent que les Etats membres veillent à ce que les milieux socio-économiques soient consultés au sujet de l'activité de ce Comité.

### **L'autorité réglementaire nationale**

Les parties marquent leur accord sur le texte tel qu'il est formulé.

**Dispositions finales**

Les membres marquent leur accord sur le texte sous réserve que le délai prévu à l'article 24 soit porté à "au plus tard 12 mois après ...".

## **Avis du Comité Consultatif pour les Services Postaux concernant le projet de Contrat de Gestion entre l=Etat et LA POSTE**

### **Observations générales**

Le Comité Consultatif exprime son vif étonnement quant à la manière dont la consultation a été engagée sur le document présenté. En effet, le délai de moins de dix jours ≃imposé≃ permet difficilement aux membres du Comité d=émettre un avis circonstancié sur le texte proposé, reflétant l'avis de leurs mandants.

En outre, certaines informations concernant les conséquences possibles et les effets à prévoir de ce nouveau Contrat de Gestion font défaut au Comité Consultatif, en particulier sur le plan financier, et ce pour toutes les parties concernées : LA POSTE, l=Etat et les utilisateurs.

Tel dans l=ancien contrat, il est indispensable de prévoir, en application de l=article 5, § 1, alinéa 2 de la loi du 21 mars 1991, une procédure d=adaptation du prochain Contrat de Gestion en fonction de futures contraintes légales de type communautaire et belge.

Pour les membres du Comité Consultatif et ce, dans un souci de transparence et de cohérence, il semble indiqué d=ôter toute ambiguïté d=ordre terminologique qui se trouve dans le projet analysé :

\* A la notion de tarif des lettres et imprimés normalisés correspondent les notions de prix abordables, de prix comparables aux prix correspondants dans les pays voisins et de prix fondés sur les coûts.

\* A l=article 4, 8° relatif aux délais d=acheminement des envois prioritaires, il est précisé que LA POSTE s=engage à distribuer au délai de J+1 au moins 90 % du courrier intérieur alors qu=il s=agit uniquement du courrier affranchi au tarif de la lettre. Quant au contrôle, il est fait référence à la notion de courrier

normalisé.

\* L'article 1 traite quant à lui de tâches de service que LA POSTE assume, de missions de service public et de tâches de service public.

Le rôle de l'IBPT en tant qu'organe réglementaire devrait être valorisé dans le Contrat de Gestion dans deux domaines différents. Tout d'abord, il est indispensable de lui confier l'évaluation des prix de revient de LA POSTE ainsi que des coûts réels comme cela se fait dans les services réservés et les missions de service public de BELGACOM.

Ensuite, le contrôle de qualité de la distribution pourrait être aussi assuré par l'IBPT.

Eventuellement des modifications légales devraient être envisagées pour confier ces missions à l'Institut.

Il est aussi indispensable de veiller, lors de l'exécution du Contrat de Gestion, au respect des règles de concurrence pour tout ce qui touche les activités non réservées de LA POSTE. La majorité des membres présents considère qu'il est essentiel de veiller à ce que des prestations offertes par LA POSTE au titre de service public, en concurrence avec d'autres entreprises, ne fassent pas l'objet de subventions unilatérales pour ladite Poste.

## **Contrat de Gestion**

### ***Tâches de service public***

Bien qu'on puisse se réjouir de manière globale de la définition des tâches de service public telles qu'elles sont exprimées dans le Contrat de Gestion, sur son élaboration précise, des délégations apportent certaines divergences d'opinion que le lecteur trouvera en annexe de cet avis.

### ***Principe de tarification***

D'une manière générale, le Comité Consultatif est d'avis que le point 4° de l'article 3 relatif au respect des priorités gouvernementales données à l'emploi ne trouve pas sa place dans les principes de tarification. Le Comité Consultatif estime que ces priorités ne sont pas suffisamment exprimées et la question reste posée de savoir comment elles seront réalisées dans le plan d'entreprise.

Des délégations apportent certaines divergences d'opinion que le lecteur trouvera en annexe de cet avis.

En matière de tarification, l'article 3, § 2 de ce deuxième Contrat de Gestion prévoit que les prix doivent être basés sur les coûts réels. Le Comité estime qu'outre le collège des commissaires, un organisme indépendant devrait exercer le contrôle sur les comptes de LA POSTE, et il propose que ce rôle soit confié à l'IBPT.

Par ailleurs, la réglementation en matière de subventions croisées requiert la tenue d'une comptabilité permettant l'identification et la répartition de tous les coûts entre les services réservés et non réservés.

### ***Relations avec les clients***

De prime abord, le Comité Consultatif marque son accord sur la nécessité de relever les critères de qualité de la distribution du courrier.

Sur proposition du service de Médiation, le Comité Consultatif regrette que le système de remboursement proposé se limite au remboursement des frais d'affranchissement à la place d'un système de compensation. En ce qui concerne spécifiquement le contrôle de qualité, il est précisé qu'une partie du courrier urgent ne peut être contrôlé : il s'agit des envois affranchis en numéraire et affranchis sous le régime de la rétribution différée.

Le Comité Consultatif estime que ce type de courrier doit être également contrôlé et souhaite que la fonction de contrôle en général soit effectuée par l'Institut.

Le Comité Consultatif regrette qu'aucune procédure de prévention des litiges ne soit inscrite dans le Contrat de Gestion d'une part, et qu'il ne soit pas fait référence au service de Médiation d'autre part.

Sur son élaboration précise, des délégations apportent certaines divergences d'opinion que le lecteur trouvera en annexe de cet avis.

### ***Le plan d'entreprise***

Le Comité Consultatif demande que dans l'avenir, les éléments du plan d'entreprise concernant les missions de service public lui soient communiqués.

### ***Transparence dans la comptabilité***

Le Comité Consultatif insiste particulièrement sur la nécessité de la transparence dans la comptabilité et l'établissement des prix de revient.

#### ***Couverture des charges découlant des missions de service public***

Le Comité Consultatif s'inquiète du coût pour l'Etat de l'extension des missions de service public.

Cet avis a été pris à l'unanimité des membres du Comité, à l'exception des représentants de LA POSTE qui se sont abstenus.