

Cinquième rapport annuel du Comité Consultatif pour les Services Postaux

janvier 1999 - décembre 1999

Comité Consultatif pour les Services Postaux

TABLE DES MATIERES	Page
Chapitre 1 : composition du comité consultatif	3
Chapitre 2 : les groupes de travail au sein du comité	10
Groupe de travail «Europe»	11
Données générales	11
Réunions	11
Sujets abordés	11
Groupe de travail « Services Postaux »	16
Données générales	16
Réunions	16
Sujets abordés	16
Chapitre 3 : aperçu des réunions plénières	33
Réunions	33
Sujets abordés	33
Le 22 ^{ème} Congrès de l'Union postale universelle	34

CHAPITRE 1 COMPOSITION DU COMITE CONSULTATIF

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

PRESIDENTE

Madame Anne DRUMAUX
Professeur à l'Université Libre de Bruxelles
Ecole de commerce Solvay
Avenue Franklin Roosevelt 19
1050 BRUXELLES

Tel : 02650 41 63
Fax : 02650 40 30
E-mail : adrumaux@ulb.ac.be

SECRETARIAT

IBPT
Monsieur Etienne DEFRANCE
Conseiller
Avenue de l'Astronomie 14 bte 21
1210 BRUXELLES

Tel : 02226 87 31
Fax : 02226 88 77
E-mail : etienne.defrance@ibpt.be

MEMBRES

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

1. Trois membres représentatifs des entreprises dont un représentant des petites et moyennes entreprises

FEDERATION DES ENTREPRISES DE BELGIQUE

Monsieur Henri DELSAUX
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES

VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN

Dhr. Piet CUSTERS
Diestse Steenweg 624
3010 KESSEL-LO

UNION DES CLASSES MOYENNES

Monsieur Christophe WAMBERSIE
Rue Haute 5
6230 BUZET

VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN

Mevrouw Rita DE SMET
Ravensteinstraat 4
1000 BRUSSEL

GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D'ENVELOPPES

Monsieur Jean DOOMS
Chaussé de Waterloo 715 bte 25
1180 BRUXELLES

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

Monsieur Christophe QUINTARD
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND

Dhr. Aloïs VEHENT
Fontainasplein 9-11
1000 BRUSSEL

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Dhr. Jean-Marie VOGELAERE
Pletinckxstraat 19
1000 BRUSSEL

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Madame Nicole BRISY
Place l'Ilon 13
5000 NAMUR

ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE

Dhr. Pol ONGENA
Centrumgalerij Blok 2 - Nr 244
1000 BRUSSEL

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Jean-Luc STRUYF
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Michel LAURENT
Place Fontainas 9-11
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Dhr. Jef VANDENBOSCH
Nationalestraat 111
2000 ANTWERPEN

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Madame Dominique RORIVE
Boulevard Saucy 10
4020 LIEGE

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

CONSEIL SUPERIEUR DES CLASSES MOYENNES

Monsieur Aimé KAHUNGU
Rue Jourdan 161
1060 BRUXELLES

HOGHE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND

Dhr. Paul DE NEVE
Elslopark 22
9940 EVERGEM

Comité Consultatif pour les Services Postaux

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

Mevr. Katrien VERWIMP
Haachtsesteenweg 579
1031 BRUSSEL

ARCOPAR

Dhr. Eric STEVENS
Livingstonelaan 6
1040 BRUSSEL

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Madame Béatrice CULOT
Chaussée de Haecht 579
1031 BRUXELLES

CENTRE COOPERATIF DE LA CONSOMMATION

Monsieur Christian BONTINCKX
Rue Haute 28
1000 BRUXELLES

KOOPERATIEVE VERBRUIKERSBEWEGING

Mevrouw Nancy TOUSSAINT
Hoogstraat 28
1000 BRUSSEL

FEMMES PREVOYANTES SOCIALISTES (FPS)

Madame Bénédicte GASPARD
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 Laurent DROUSIE
Rue du Trône 127
1050 BRUXELLES

LIGUE DES FAMILLES

Madame Véronique HECQUET
Rue du Trône 127
1050 BRUXELLES

BOND VAN GROTE EN VAN JONGE GEZINNEN

Dhr. Erwin STEENACKER
Troonstraat 125
1050 BRUSSEL

BOND VAN GROTE EN VAN JONGE GEZINNEN

Dhr. Paul MUYLDERMANS
Troonstraat 125
1050 BRUSSEL

6. Trois membres représentant La Poste

DE POST

Dhr. Marc DE BRUYNE
Dienst Verkooppunten
Muntcentrum (9e verd.)
1000 BRUSSEL

DE POST

Dhr. Marc JOURET
Muntcentrum
1000 BRUSSEL

LA POSTE

Madame Claudine DELHAIE
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

DE POST

Dhr. Frans BERT
WTC – Toren II
1100 BRUSSEL

LA POSTE

Monsieur Eric AMANT
Direction 6.5.5 - WTC - Tour II
1100 BRUXELLES

7. Deux membres représentatifs des autres entreprises de services postaux

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Dirk VANHAEREN
Stephanie Square Business Center
Louizalaan 65 b 11
1050 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Mevrouw Annette MELJER
c/o DHL Worldwide Network N.V.
De Kleetlaan 1
1831 DIEGEM

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Luc DOMICENT
Stephanie Square Business Center
Avenue Louise 65 b 11
1050 BRUXELLES

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Thierry BRUGMA
Stephanie Square Business Center
Avenue Louise 65 b 11
1050 BRUXELLES

8. Un membre désigné par le Ministre des Affaires Economiques

CABINET DU MINISTRE DES FINANCES

Monsieur Peter PRAET
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
Bd. du Jardin Botanique 50 bte 41
1010 BRUXELLES

11. Deux membres désignés en raison de leur compétence en matière postale

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Dhr. Marc DESPONTIN
Hoogleraar Vrije Universiteit Brussel
Pleinlaan 2
1050 BRUSSEL

Facultés Universitaires Catholiques de Mons
Monsieur Alain BULTEZ
Chaussée de Binche 151
7000 MONS

Facultés Universitaires Catholiques de
Mons
Madame Nadia SINIGAGLIA
Chaussée de Binche 151
7000 MONS

12. Un membre représentatif de la presse quotidienne

**BELGISCHE VERENIGING VAN DE
DAGBLADUITGEVERS**
Mijnheer Alex FORDYN
Paapsemiaan 22 bus 7
1070 BRUSSEL

**ASSOCIATION BELGE DES EDITEURS DE
JOURNAUX**
Monsieur Chris DE STAERCKE
Boulevard Paepsem 22 bte 7
1070 BRUXELLES

13. Un membre représentatif de la presse périodique

FEDERATIE DER BELGISCHE MAGAZINES (FEBELMA)
Dhr. Rik DE NOLF
Paapsemiaan 22 bus 8
1070 BRUSSEL

FEDERATION BELGE DES MAGAZINES (FEBELMA)
Monsieur Alain LAMBRECHTS
Boulevard Paepsem 22 bte 8
1070 BRUXELLES

14. Un membre représentatif des organismes financiers privés

BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN
Dhr. Georges MARTIN
Ravensteinstraat 36 bus 5
1000 BRUSSEL

BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN
Dhr. Dirk DE CORT
Ravensteinstraat 36 bus 5
1000 BRUSSEL

15. Un membre représentant les institutions publiques de crédit

GEMEENTEKREDIET VAN BELGIE
Dhr. Hubert WAUTERS
Pachécolaan 44
1000 BRUSSEL

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 Gery DOHMEN
Buro & Design Center
Esplanade Heyzel bte 46
1020 BRUXELLES

ASSOCIATION BELGE DU MARKETING DIRECT
Madame Dominique PISSOORT
Buro & Design Center
Esplanade Heyzel bte 46
1020 BRUXELLES

17. Un membre représentatif des cercles philatéliques

**KONINKLIJKE LANDSBOND DER BELGISCHE
POSTZEGELSKRINGEN**

Dhr. Marcel VAN DER MULLEN
Deurnestraat 168 bus 8
2640 MORTSEL

**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. Paul VRIJDERS
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 WALONNE

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-PRESIDENT DE LA REGION DE
BRUXELLES-CAPITALE**

Monsieur Jean-Pierre HIENSCH
Boulevard du Régent 21-23
1000 BRUXELLES

OBSERVATEUR AU COMITE AVEC VOIX CONSULTATIVE

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN
TELECOMMUNICATIE**

Dhr. Eric VAN HEESVELDE
Sterrenkundelaan 14 bus 21
1210 BRUSSEL

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET
DES TELECOMMUNICATIONS**

Monsieur Jean-Luc DUTORDOIT
Avenue de l'Astronomie 14 bte 21
1210 BRUXELLES

EXPERTS

UNIVERSITE DE LIEGE

Monsieur Pierre PESTIEAU
Professeur d'Economie
Bd. du Rectorat 7 bte 31
4000 LIEGE 1

OBSERVATEURS

SERVICE DE MÉDIATION AUPRÈS DE LA POSTE

Monsieur Xavier GODEFROID
Médiateur
WTC II 2^{ème} étage - Chaussée d'Anvers 59
1000 BRUXELLES

DIENST OMBUDSMAN BIJ DE POST

Mevr. Truus LOOTENS-LOSTRIE
Ombudsman
WTC Toren II 2^e verd.- Antwerpse Steenweg 59
1000 BRUSSEL

UNION DES EDITEURS DE LA PRESSE PERIODIQUE

Monsieur Christian ROUSSEAU
Avenue Général Dumonceau 56
1190 BRUXELLES

UNION DES EDITEURS DE LA PRESSE PERIODIQUE

Monsieur Johan VAN CLEEMPUT
Rue Charles Martel 54
1000 BRUXELLES

CHAPITRE 2 LES GROUPES DE TRAVAIL

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

- Groupe de travail « Europe » ;
- Groupe de travail « Services postaux ».

GROUPE DE TRAVAIL « EUROPE »

Données générales

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

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 avait demandé, lors de sa séance plénière du 4 mai 1995, de créer ce groupe de travail.

Les activités du groupe de travail ont été réinitialisées en 1998 et poursuivies en 1999 suite à la transposition de la directive en droit belge.

Réunions

- le 19 avril 1999 ;
- le 8 juin 1999 ;
- le 21 septembre 1999.

Sujets traités

- L'état d'avancement concernant la transposition en droit belge de la Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service ;
- La présentation par l'IBPT des études de la Commission européenne :
 - Study on the weight and price limits of the reserved area in the postal sector ;
 - Study on modelling postal liberalisation ;
 - GATS 2000 et le secteur postal.
- L'exposé par la Présidente du Comité concernant plusieurs études de la Commission européenne, à savoir :
 - Liberalisation of Clearance, Sorting and Transport ;
 - Costing and Financing of Universal Service Obligation in the Postal Sector in the European Union ;
 - Liberalisation of Direct Mail ;
 - The Impact of Liberalisation on Cross-Border Mail ;
 - Study on the weight and price limits of the reserved area in the postal sector ;
 - Study on modelling postal liberalisation.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Vous trouverez ci-après un bref résumé de la réunion du groupe de travail Europe du 21 septembre 1999, ainsi qu'un aperçu des réactions des différents acteurs actifs dans le secteur postal et de certains membres du Comité consultatif aux questions qui leur ont été posées au sujet de l'arrêté royal transposant la Directive et sur leur vision globale de l'avenir du secteur postal.

Remarques concernant l'arrêté royal du 9 juin 1999 (M.B. du 18 août 1999) transposant les obligations découlant de la directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service

D'une manière générale, on peut affirmer que les réactions de la FEB, de la BCA et des opérateurs privés en général sur la transposition sont très négatives, tandis que celles des syndicats et de La Poste sont plutôt positives.

Les principales remarques des opérateurs privés concernant l'arrêté royal peuvent être résumées en 7 points :

1. Protection double et maximale de la Directive :

d'une part via :

- les limites de prix et de poids maximales pour les services réservés
- y compris la poste transfrontalière et le publipostage
- la possibilité d'activer un fonds de compensation

d'autre part via :

- les lourdes conditions et obligations qui sont imposées pour fournir des services postaux universels non réservés

2. Les obligations sur le plan des exigences de prix et de qualité pour la fourniture des services universels non réservés pourraient entraîner une diminution de l'offre de services, ce qui contrarierait le développement du marché

3. Questions concernant le fonds de compensation :

- La Poste doit-elle contribuer à ce fonds ?
- Les services de courrier accéléré doivent-ils contribuer au fonds de compensation ?
- Comment l'IBPT gèrera-t-il ce fonds, calculera-t-il le coût du service universel et rendra-t-il ces données disponibles ?

4. Limitation de l'accès à la profession :

- par des licences individuelles (services non réservés qui font partie du service universel) et les obligations qu'elles contiennent, notamment sur le plan des normes de qualité et des obligations tarifaires;
- par des déclarations (pour services postaux non universels) et les obligations qu'elles contiennent, notamment sur le plan des exigences essentielles et des matières sociales et fiscales.

5. L'arrêté royal donne à La Poste la possibilité de confier contractuellement à un tiers une partie du service universel réservé ou non, ce qui peut induire :

- des distorsions de concurrence
- une position de monopole pour des tiers

6. L'arrêté royal crée des freins au développement de la poste électronique et hybride

Comité Consultatif pour les Services Postaux

7. La position des services express n'est pas claire dans l'arrêté

La Poste et les syndicats estiment plutôt qu'il faut d'abord évaluer la situation et attendre le débat parlementaire puisque cet arrêté royal doit encore être ratifié par le Parlement.

Positions concernant la future directive

Les syndicats et La Poste estiment que la Commission européenne doit d'abord évaluer les résultats de la directive actuelle avant de rédiger une deuxième directive.

Les opérateurs privés demandent une échéance définitive pour la libéralisation totale du marché.

Positions concernant l'évolution du secteur

Les syndicats et La Poste estiment que la croissance naturelle s'élèvera à environ 2 %, mais La Poste pense qu'à l'instar des Pays-Bas, la croissance pourrait en réalité être plus importante.

Ils réalisent aussi qu'il y a un déséquilibre dans le personnel de La Poste, c'est-à-dire trop peu de personnel exécutant et trop de personnel contrôlant. En outre, l'automatisation et l'informatisation croissante aura un impact sur l'emploi global à La Poste. Selon les syndicats, La Poste ne peut pas, contrairement aux opérateurs privés, bénéficier de modalités de départ avantageuses.

Certains opérateurs privés sont convaincus qu'un marché libéralisé créerait des possibilités de croissance considérables étant donné que de nouveaux services seront offerts en fonction des désirs des clients. Des services postaux meilleurs et moins chers créeront également une croissance dans d'autres secteurs comme les colis et les services express. D'autres secteurs économiques profiteront aussi de cette croissance.

Positions concernant l'influence du commerce électronique et les nouveaux services

Selon La Poste, il est actuellement impossible de prédire l'impact des nouveaux médias sur le chiffre d'affaires de La Poste.

Pour les opérateurs privés, il est clair que cela crée des opportunités énormes pour le secteur, surtout sur le plan de la distribution, du track and tracing, du courrier hybride, des colis, ...

Positions concernant la situation de la Belgique au niveau européen et mondial

Selon certains opérateurs privés, la Belgique a un rôle crucial à jouer dans la poursuite de la libéralisation européenne, étant donné que la Belgique devra opter pour une libéralisation rapide ou lente.

Positions concernant l'Institut belge des services postaux et des télécommunications

Les syndicats estiment que l'Institut devrait avoir plus de compétences pour contrôler et sanctionner La Poste et les autres opérateurs.

Selon la FEB, l'IBPT a trois missions :

- conseiller le Ministre ;
- contrôler les normes et le service universel ;
- donner des avis sur des questions concernant la concurrence et les litiges entre opérateurs.

Pour la BCA, l'IBPT doit :

- être indépendant ;
- contrôler la comptabilité pour éviter les subsides croisés ;
- contrôler la qualité du service universel.

En outre, la BCA estime que si l'IBPT doit également contrôler la législation sociale et fiscale, le secteur serait contrôlé par deux instances différentes. En outre, la concurrence reste selon la BCA une compétence exclusive du Conseil pour la Concurrence. Tandis que l'IBPT devrait être financé via le prestataire du service universel en ce qui concerne le contrôle et par les pouvoirs publics en ce qui concerne la stratégie.

Positions concernant le rôle du Service de Médiation

Les syndicats, La Poste, la FEB et certains opérateurs privés sont d'accord pour que les compétences du Service de Médiation soient étendues au secteur entier et estiment même qu'il s'agit d'une mesure positive.

La BCA est plutôt contre une extension des compétences et estime que le marché fera son travail puisqu'un client insatisfait passera à la concurrence et que les clients sont principalement des entreprises.

Positions concernant le Comité consultatif

Tout le monde s'accorde pour dire que le fonctionnement doit être amélioré, surtout en ce qui concerne la participation sur le plan réglementaire.

Si le Ministre ne suit pas ou suit seulement partiellement un avis rendu, il devrait le justifier.

Positions concernant la délimitation entre le secteur postal et le secteur des transports

Il est demandé :

- une délimitation claire entre le secteur postal et le secteur des transports ;
- une évaluation de la situation avec deux opérateurs publics, à savoir ABX et La Poste.

Positions concernant l'introduction de la TVA

Les syndicats estiment que la TVA ne peut être introduite à La Poste qu'à partir du moment où les règles sociales sont appliquées de manière égale dans le secteur entier.

Certains opérateurs privés se réfèrent à des pays où la TVA est déjà appliquée totalement ou partiellement.

GROUPE DE TRAVAIL « SERVICES POSTAUX »

Données générales

Coordinateur	Secrétaire
M. J. CALLAERT Conseiller à l'IBPT	M. R. LOUSBERGH Correspondant à l'IBPT

Réunions

- le 14 janvier 1999 ;
- le 25 février 1999 ;
- le 23 mars 1999 ;
- le 1^{er} avril 1999 ;
- le 6 mai 1999.

Sujets abordés

Les cinq réunions ont eu comme objet les définitions des caractéristiques des statistiques des entreprises se trouvant dans le secteur postal, et plus précisément sur :

- la définition du secteur postal ;
- la définition des caractéristiques statistiques structurelles des entreprises ;
- les indicateurs de volume.

En collaboration avec les acteurs du secteur, une ébauche de document destiné à recueillir les renseignements statistiques a été créée.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

1. Nombre d'entreprises (y compris les filiales)

Active dans les segments suivants (marquer d'une croix) :

ACTIVITÉS		PRODUITS				
		Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux	La levée					
	Le tri					
	Le transport					
	La remise					
	Recommandation					
	Valeur déclarée					
Préparation						
Services exprès	La levée					
	Le tri					
	Le transport					
	La remise					
	Recommandation					
	Valeur déclarée					
	Enlèvement à domicile					
	Plus rapide					
	Garantie délai de remise					
	Possibilité de modifier la destination et le destinataire					
	Tracking et tracing					
	Service personnalisé au client					
	Autres prestations supplémentaires (à spécifier)					
Remise des envois non-adressés						
Echange de documents						
Autres services (à spécifier)						
TOTAL						

2. Chiffre d'affaires réalisé

2.1 Total chiffre d'affaires réalisé hors TVA (y compris les services nationaux et transfrontaliers et les frais terminaux perçus)

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

2.2 Partie sous-traitée et/ou assurée par des intérimaires

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

2.3 Sous-total (1) : chiffre d'affaires réalisé sur le marché du courrier intérieur

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

2.4 Sous-total (2) : chiffre d'affaires réalisé sur le marché du courrier transfrontalier

2.4.1 Courrier transfrontalier entrant

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

2.4.2 Courrier transfrontalier sortant

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

3. Volume d'envois traités (en millions)

3.1 Volume total du courrier traité - y compris le courrier intérieur et transfrontalier

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

3.2 Sous-total (1) : volume total du courrier intérieur traité

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

3.3 Sous-total (2) : volume total du courrier transfrontalier traité

3.3.1 Courrier transfrontalier entrant

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

3.3.2 Courrier transfrontalier sortant

ACTIVITÉS	PRODUITS				
	Poste aux lettres	Journaux/ écrits périodiques	Publipostage	Paquets	TOTAL
Services postaux					
Préparation					
Services exprès					
Distribution des envois non-adressés					
Echange de documents					
Autres services					
TOTAL					

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4. Emploi

4.1 Total

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
Temps partiel		Durée indéterminée		
		Durée déterminée		
		TOTAL		
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4.2 Services postaux

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
TOTAL				
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4.3 Préparation

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
TOTAL				
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4.4 Services exprès

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
TOTAL				
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4.5 Distribution des envois non-adressés

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
TOTAL				
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

Comité Consultatif pour les Services Postaux

4.6 Autres services (à spécifier)

Salariés	En nombre	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
	TOTAL			
	En équivalents plein temps	Plein temps	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
			TOTAL	
		Temps partiel	Durée indéterminée	
			Durée déterminée	
TOTAL				
TOTAL				
Par ou via des sous-traitants	En nombre			
	En équivalents plein temps			
TOTAL	En nombre			
	En équivalents plein temps			

CHAPITRE 3

APERÇU DES REUNIONS PLENIERES

Dans la période allant de janvier à décembre 1999, deux réunions plénières ont été organisées.

Le nombre de réunions plénières prévu 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, n'a pu être observé et, en commun accord avec les membres du Comité, a été réduit.

Réunions

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

- le 29 juin 1999 ;
- le 16 décembre 1999.

Sujets abordés

1. Informations au sujet de la transposition de la Directive ;
2. Présentation des accords GATS 2000 par des représentants de "PostEurop" (M. J. BURIANEK) et de l' "Association of European Express Carriers" – AEEC - (M. R. STEISEL) ;
3. Communication par la Présidente du Comité au Ministre de tutelle des souhaits des membres du Comité et de leurs attentes ;
4. Rapport du Groupe de Travail "Europe " en matière de l'AR de transposition de la Directive postale du 9 juin 1999, publié au M.B. le 18 août 1999 et commentaires ;
5. Synthèse du Congrès de l'UPU à Beijing.

Le 22^e Congrès de l'Union postale universelle

Introduction

Le 22^e Congrès de l'Union postale universelle s'est déroulé à Pékin, du 23 août au 15 septembre 1999.

L'Union postale universelle a été créée en 1874 (pendant le Congrès, elle a fêté son 125^e anniversaire) et compte actuellement 189 états membres. L'objectif est de "to secure the organization and improvement of the postal services and to promote in this sphere the development of international collaboration". L'organe le plus élevé est le Congrès, qui se réunit tous les cinq ans.

Le 22^e Congrès comptait 9 comités dont les principaux s'occupaient de : « Finance », « General matters and structure of the Union », « Letter post and postal parcels », « Quality of service and security » et « Markets and Services ». Le débat général qui s'est tenu durant les premiers jours avait pour thème «The universal right to communication – Challenges and opportunities for the post ».

Ce Congrès, qui se tenait à l'aube du 21^e siècle, était considéré comme une étape importante. Le secteur postal se compose d'entreprises postales publiques mais aussi de plus en plus d'opérateurs privés. Des entreprises postales publiques entrent en concurrence, des entreprises postales publiques concluent des alliances avec des opérateurs privés et deviennent elles-mêmes des entreprises privées, ...

Grands défis et résultats

Les grands défis de ce Congrès étaient : la réforme de l'Union postale universelle, l'ouverture de l'Union postale universelle à des tiers intéressés (opérateurs privés entre autres), le mode de financement des activités et un accord pour les frais terminaux.

Si le premier défi (travailler davantage avec des équipes de projet spécifiques de courte durée) a obtenu une réponse positive, on ne peut pas en dire autant pour le deuxième et troisième défi : le Congrès s'est montré relativement conservateur et a reporté à plus tard des décisions fondamentales. En effet, alors qu'il était proposé d'octroyer aux tiers intéressés (le secteur privé entre autres) un statut consultatif avec un droit de présence aux réunions, il a été décidé qu'ils pourront uniquement faire des remarques écrites sur les points de l'ordre du jour. En outre, alors qu'il était proposé de faire une différence entre les activités devant être financées par tout le monde et celles ne devant être financées que par les pays qui souhaitent y participer volontairement, il a été décidé de ne faire cette distinction seulement pour les activités nouvelles et futures. Cette situation pourrait poser problème à l'avenir car cela signifie que les états membres de l'Union postale universelle continuent à financer des activités telles que le service EMS et le service philatélique.

Le fait qu'aucun progrès n'ait été réalisé pour ces deux derniers points est surtout dommageable pour les pays européens qui en raison des règles de concurrence européennes doivent veiller à ce qu'ils ne financent que des activités relatives au service universel. Pour éviter tout malentendu, les pays de l'Union européenne ont signé une déclaration signifiant que les Actes de l'Union postale universelle seront mis à exécution conformément au Traité de l'Union européenne et conformément à l'accord qui sera conclu dans le cadre de l'Organisation mondiale du Commerce.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

En ce qui concerne le quatrième défi, un accord a été atteint, partant de la distinction entre les pays industrialisés et les pays en voie de développement et devant déboucher sur un système basé sur les coûts spécifiques d'un pays. Il convient de signaler que cet accord est moins important pour la Belgique étant donné que LA POSTE belge a signé l'accord REIMS II.

Ci-après, vous trouverez une synthèse des principales décisions prises par le Congrès.

Le plan stratégique de l'Union postale universelle pour 2000-2004, la "Beijing Postal Strategy"

Il y a 6 objectifs :

1. la garantie d'un service postal universel qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des biens et des messages de quelque point que ce soit dans le monde vers un autre point quelconque ;
2. l'amélioration de la qualité du réseau postal international en fournissant des services postaux fiables, sûrs et efficaces ;
3. fournir des services postaux à des tarifs raisonnables et orientés sur les coûts ;
4. répondre réellement aux besoins et aux attentes des utilisateurs de services postaux par une meilleure connaissance du marché et la conception de nouveaux produits ;
5. permettre aux utilisateurs de tirer plus facilement un avantage maximal des changements technologiques, économiques et réglementaires dans le secteur postal par des réformes et des développements postaux ;
6. le renforcement et l'extension de la collaboration et de l'interaction entre les parties intéressées de l'industrie postale.

Décisions concernant l'Union postale universelle

Objectif, structure et gestion de l'Union postale universelle

Le Conseil d'Administration (CA) et le Conseil d'exploitation postale (CEP) doivent revoir leur structure en fonction de la délimitation de leurs compétences. Il faut travailler davantage avec des équipes de projet. Un système de financement flexible doit être mis en place.

Dans le cadre du CA, un "High Level Group" est créé, qui devra se pencher sur l'avenir de l'Union postale universelle (objectif, structure, financement, prise de décision). Il faut établir une distinction plus claire entre les rôles gouvernementaux et opérationnels et les responsabilités des organes de l'Union postale universelle. Le High Level Group doit délivrer un rapport intermédiaire en 2000 et un rapport définitif en 2001. Le CA devra formuler des recommandations spécifiques sur la base de ce rapport en 2001 et pourra, au besoin, tenir une Réunion de haute instance en 2002 réunissant tous les membres de l'Union postale universelle afin d'examiner ces recommandations.

Une telle Réunion de haute instance prendra entre 2 et 5 jours.

Participation croissante de tiers intéressés aux activités de l'Union postale universelle

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Le CA est autorisé à créer un groupe consultatif dont les membres peuvent provenir du CA et du CEP, des Unions restreintes et d'organismes internationaux non gouvernementaux comme les organisations de consommateurs et les organisations d'opérateurs privés. Ce groupe consultatif se réunira deux fois par an, parallèlement aux sessions du CA et du CEP. Parmi les compétences du groupe consultatif, on cite la prise en considération d'ordres du jour de réunions, des Actes et de résolutions et décisions, la rédaction de commentaires sur des points d'ordre du jour et de suggestions à l'adresse du CA et du CEP.

Financement des activités de l'Union postale universelle

Toute proposition de nouvelles activités futures doit spécifier si l'activité est pertinente pour tous les membres, et si elle doit donc être financée par tous les membres par des contributions obligatoires, ou si elle est pertinente pour un certain nombre de membres seulement, et est à financer uniquement par ceux-là.

Décisions concernant les services postaux

Service postal universel

Un article Obis est inséré dans la Convention, spécifiant que les Etats membres garantissent à tous les usagers/consommateurs le droit à un service postal universel. Cela signifie que des services postaux de base de qualité doivent être fournis constamment dans tous les points du territoire et ce, à un prix raisonnable.

Le CA, en collaboration avec le CEP, rédigera un mémorandum comprenant les directives sur la manière de fixer des normes de qualité pour les aspects suivants du service postal universel : accès au service, satisfaction du consommateur, rapidité et fiabilité, sécurité, responsabilité et le traitement de plaintes.

Limites de poids

Le poids de colis entrants à délivrer obligatoirement est porté de 10 kg à 20 kg.

Frais terminaux

Le nouveau système de frais terminaux est provisoire et devrait conduire à l'adoption d'un système basé sur les frais spécifiques d'un pays.

Le nouveau système est fondé sur la distinction entre les pays industrialisés et les pays en voie de développement. Des règles spécifiques sont définies pour les envois entre pays industrialisés, pour les envois de pays en voie de développement vers les pays industrialisés, pour les envois de pays industrialisés vers les pays en voie de développement, et pour les envois entre pays en voie de développement.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Comme signalé ci-dessus, le système des frais terminaux est basé sur la distinction entre pays industrialisés et pays en voie de développement. La liste des pays en voie de développement établie par le programme de développement des Nations Unies est utilisée mais une étude à mener devra établir si une nouvelle liste doit être faite sur la base du niveau de développement des services postaux. Cette nouvelle classification devra être approuvée au prochain Congrès.

Repostage

Une étude doit être faite pour clarifier le concept d'"expéditeur" dans les dispositions sur le repostage, en particulier en ce qui concerne le repostage non physique.

Le repostage ABC ne peut être empêché que si le montant des frais terminaux à percevoir est inférieur à la somme qui serait perçue si les envois étaient mis à la poste dans le pays où réside l'expéditeur.

Développements du marché

Pour chaque session du CA et du CEP, le CA doit préparer une analyse à discuter concernant les développements du marché, du point de vue des usagers et des concurrents, sur le plan réglementaire et technologique. Tous les membres de l'Union postale universelle recevront cette analyse pour information.

Service de fret postal international

Le CEP et le Bureau international doivent étudier la possibilité d'inclure dans les Actes de l'Union postale universelle un Accord optionnel sur le service de fret postal international.

Services électroniques et hybrides

Le CEP doit mener des études sur les différents aspects de la communication électronique et faire une étude de marché à ce sujet.

Responsabilité, indemnisation et plaintes

Les administrations postales sont priées de mettre dans leurs bureaux de poste des brochures à la disposition des usagers contenant les règles de responsabilité et les indemnités, ainsi que la procédure de plainte. La résolution contient un schéma résumant l'information.

Le CEP doit faire une étude comparative des règles de responsabilité et des indemnités contenues dans la Convention de l'Union postale universelle et d'autres traités internationaux (principalement celles qui s'appliquent aux opérateurs privés).

Le délai dans lequel les plaintes doivent être introduites est ramené de 1 an à 6 mois.

L'ensemble du régime de responsabilité est simplifié et harmonisé. Plus précisément, la même terminologie est utilisée pour les différentes catégories d'envois postaux qui sont ramenés à des envois recommandés, des colis et des envois avec valeur déclarée.

Charte des services pour les utilisateurs

Les administrations postales de l'Union postale universelle sont priées de diffuser la charte des services telle qu'approuvée par le Congrès au sein de leur organisation et de la faire connaître aux utilisateurs. La charte des services traite des informations qui doivent être communiquées aux utilisateurs concernant les normes de qualité du service, le traitement

Comité Consultatif pour les Services Postaux

de plaintes et des questions d'utilisateurs, concernant l'identification de leurs besoins et la réponse à ceux-ci et concernant le traitement réciproque d'autres administrations postales en tant que fournisseur et utilisateur.

Autres décisions importantes (pour les régulateurs)

Relations entre l'Union postale universelle et l'Organisation mondiale du commerce

Le CA doit suivre les développements dans le domaine du droit commercial international et veiller à ce que les intérêts postaux soient pris en compte.

Le CA doit renforcer la collaboration entre l'Union postale universelle et l'Organisation mondiale du commerce par un protocole d'entente.

Le CA doit enfin tenir les états membres de l'Union postale universelle au courant des développements en la matière.

Régulateurs

Le CA doit faire une étude pour avoir une idée claire de la séparation entre fonctions réglementaires et opérationnelles dans les différents pays, des fonctions des régulateurs et de la façon dont les relations entre régulateurs et opérateurs postaux sont structurées.

Licences

Le CA doit faire une étude sur les licences dans le secteur postal, notamment sur leurs exigences et leurs conséquences pour les concurrents et les usagers.

Entrée en vigueur des Actes du Congrès

Les Actes du Congrès entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Autres résolutions importantes (pour les opérateurs)

Programme 2000-2004 concernant la qualité du service;
Amélioration de la qualité;
Protection de l'environnement;
Relations avec les clients et les partenaires stratégiques;
Service à la clientèle;
L'évaluation de la satisfaction du client;
Organisation future d'activités télématiques;
Nouvelle structure pour le service EMS.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Documents distribués

- Le quatrième rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux
- Le cinquième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications
- Le rapport annuel de l'IBPT
- Le rapport annuel 1998 de La Poste
- Le rapport annuel 1998 du Service de Médiation auprès de La Poste