

**Huitième
rapport annuel
du Comité Consultatif
pour les Services Postaux**

janvier 2002 - décembre 2002

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Préface

L'année 2002 fut riche en événements pour le Comité consultatif pour les services postaux et ce à plus d'un titre.

Des exposés intéressants au plus haut chef le Comité ont été effectués dans des domaines divers.

Parmi les éléments les plus marquants, nous retrouvons une présentation du programme de réforme de l'IBPT avec notamment toutes ses implications sur le Comité consultatif.

Ensuite, La Poste a donné un aperçu de l'évolution du Belgian Post Group et de ses filiales ainsi que du nouveau système Prior/ Non Prior fondé sur une tarification qui se base sur le délai d'acheminement.

Elément important au regard de l'application des règles de l'OMC et des Actes de l'UPU, un exposé a été présenté sur la problématique des bureaux d'échange à l'étranger.

Enfin, se basant sur les études européennes, les conséquences en terme d'emploi et économiques de la libéralisation du secteur postal au niveau européen ont été précisées.

Le Comité a rendu deux avis concernant le troisième contrat de gestion.

Bilan et perspectives : le Comité consultatif a rempli sa mission d'information et d'avis au cours de l'année 2003. Il subsiste cependant des zones d'ombre qui ont un impact négatif sur le bon fonctionnement du Comité. Tout d'abord, le Comité n'a pas eu le temps requis pour donner un avis circonstancié concernant le troisième contrat de gestion. Une question se pose donc quant à l'intérêt réel que le pouvoir politique attribue au Comité. Par ailleurs, aucun président n'a été nommé alors que le poste reste toujours vacant. Espérons qu'au cours de l'année 2003 toutes les conditions soient remplies afin que le Comité consultatif puisse relever les nouveaux défis qui seront les siens.

Le Secrétaire

E. Defrance

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Table des matières

	Page
Chapitre 1 : Les groupes de travail au sein du Comité consultatif	4
Le groupe de travail "Europe"	4
Le groupe de travail "Services postaux"	5
Chapitre 2 : Les réunions plénières	10
Avis du Comité concernant le projet de troisième Contrat de Gestion entre l'Etat et La Poste	16
Avis du Comité concernant le projet de 1 ^{er} avenant au troisième Contrat de Gestion entre l'Etat et La Poste ...	19
Chapitre 3 : Composition du Comité consultatif	20
Chapitre 4 : Documents distribués	26

CHAPITRE 1 LES GROUPES DE TRAVAIL AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF

LE GROUPE DE TRAVAIL "EUROPE"

Données générales

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

Le groupe de travail "Europe" s'est réuni le 27 février 2002.

Sujet traité

Les bureaux d'échange extraterritoriaux

Il s'agit d'un bureau d'échange exploité par une administration postale en dehors de son territoire, sur le territoire d'un autre pays.

Les bureaux d'échange extraterritoriaux sont utilisés pour diverses raisons :

- Ils peuvent être établis pour faciliter les échanges de courriers avec des installations militaires extraterritoriales.
- Ils peuvent aussi être mis en place afin de tirer profit de la libéralisation du marché en dehors de leur territoire national.
- Certains bureaux d'échange extraterritoriaux sont également établis par les pays en développement dans des pays industrialisés pour attirer le trafic qui pourrait bénéficier de taux de frais terminaux moins élevés dont fait l'objet le courrier expédié par des pays en développement

Le statut des BEE pose des difficultés au regard des règles de l'OMC et de la Convention postale universelle. La pratique révèle en effet que ces bureaux traitent non seulement du courrier de type commercial mais aussi du courrier classique. Or, la Convention postale universelle impose aux administrations postales un certain nombre d'obligations, dont le service universel.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

LE GROUPE DE TRAVAIL "SERVICES POSTAUX"

Données générales

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

Le groupe de travail "Services postaux" s'est réuni le 27 mars 2002.

Sujet traité

Trois études de la Commission européenne ont fait l'objet d'une présentation de l'IBPT et d'une discussion :

- "Study on the impact of certain aspects of the application of the Directive 97/67/EC on the postal sector", réalisée par Omega Partners;
- "Study on the conditions governing access to universal postal services and networks" réalisée par Ctcon;
- "Study on the cost accounting systems of providers of the universal postal service" réalisée par Ctcon;

Ces études sont disponibles et consultables sur le site Web de la Commission européenne à l'adresse suivante :

http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/postal/stud/index.htm).

“Study on the conditions governing access to universal postal services and networks”

L'accès au réseau du service postal universel est un élément essentiel pour la fourniture du service universel et le développement du secteur postal en Europe. L'étude évalue la situation actuelle sur le plan législatif et pratique:

- L'application de la Directive postale 97/67/CE (Directive) dans la législation nationale est examinée avec une attention particulière pour l'application de dispositions en termes de densité des points d'accès et de conditions d'accès transparentes et non-discriminatoires;
- Un aperçu de la densité actuelle et de l'utilisation de points d'accès dans les Etats membres européens attire l'attention sur l'impact pratique de la Directive en termes d'accès au réseau du service universel;
- Une attention particulière est accordée aux conditions contractuelles, commerciales et techniques en matière d'accès pour les différents groupes de clients (consommateurs, PME, grandes entreprises).

- Mise en application de la Directive dans la législation nationale

Selon la Directive, il faut garantir que la densité des points d'accès soit adaptée aux besoins des utilisateurs et que les utilisateurs aient un accès transparent et non-discriminatoire au réseau postal public.

Les exigences de la Directive sont pour la plupart mises à exécution par tous les Etats membres dans leur législation nationale bien que le mode de mise à exécution diffère largement sur le plan de la consistance et de la clarté. C'est pourquoi les obligations en matière d'accès au service universel sont fortement divergentes dans les Etats membres. Les Etats membres qui possèdent des réglementations détaillées ont tendance à fixer des obligations en matière d'accès au service universel, ce qui constitue un défi plus grand pour les Etats membres qui possèdent des réglementations plus générales. En Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas par exemple, la législation postale fixe un nombre minimal de points de ventes postaux. Par contre, en Italie, en Irlande, en Grèce et en Suède, la législation postale reflète par exemple les dispositions générales des Directives sous une forme presque inchangée, sans que des nombres minimums ne soient fixés pour les points d'accès.

Les dispositions détaillées en matière d'accès dans la législation nationale renvoient presque exclusivement à des points d'accès qui sont essentiellement utilisés par des consommateurs et des PME. Les grands expéditeurs ont par exemple l'avantage d'accords individuels avec les prestataires du service universel en matière de conditions d'accès. Cela reflète le but principal des obligations du service universel, à savoir la protection des intérêts des petits expéditeurs.

- Densité des points d'accès

Les différences sur le plan de la densité des points d'accès dans les états membres résultent essentiellement de particularités nationales, comme par exemples, la dissémination géographique de la population et la densité de population. Les clients dans des états membres ayant une faible densité de population doivent en moyenne accepter une plus grande distance pour avoir accès au réseau postal. Toutefois, l'étude conclut que dans tous les états membres, un accès relativement bon peut être constaté pour tous les groupes de clients.

Cette évaluation est confirmée lorsque l'on effectue une comparaison avec les conditions

Comité Consultatif pour les Services Postaux

d'accès aux Etats-Unis d'Amérique. Par exemple, au sein de l'Union européenne, 1,8 boîtes aux lettres sont en moyenne utilisées pour la levée par 1000 habitants tandis qu'aux Etats-Unis, seulement 1,3 boîtes aux lettres ne sont disponibles pour la levée par 1000 habitants. En comparaison avec la taille du pays, cette différence est même encore plus impressionnante. Au sein de l'UE, il y a 204 boîtes aux lettres pour la levée sur 1000 kilomètres carrés – aux USA, ce chiffre est de 38 seulement.

La situation favorable du point de vue de l'accès au réseau du service universel européen était déjà en place avant l'établissement de la Directive. La Directive n'a, en pratique, eu qu'un impact restreint sur la situation en matière d'accès.

Les boîtes aux lettres destinées à la levée et les points de vente postaux sont essentiellement utilisés par les consommateurs et les PME. Les grands expéditeurs demandent une levée sur place, le dépôt dans des points d'accès spécialisés, des réductions pour le travail partagé ou la fourniture de service complémentaire. Il a été satisfait à cette requête dans tous les Etats membres par le biais d'une augmentation du nombre de bureaux de poste destinés aux utilisateurs professionnels, d'un accès amélioré aux centres de tri et de l'introduction de nouvelles technologies telles que le courrier hybride au cours de ces dernières années. L'absence de plaintes importantes de la part de clients indique des conditions d'accès acceptables pour les grands expéditeurs dans l'ensemble de l'Union européenne. D'autre part, les clients professionnels moyens, qui ne disposent pas de points ou de conditions d'accès spécialisés, ne sont pas satisfaits de la densité de ces points d'accès.

- Conditions d'accès commerciales et opérationnelles

Pour des raisons commerciales et opérationnelles, les différents groupes de clients doivent être traités séparément. En général, les conditions générales garantissent aux consommateurs et aux PME, qui postent des petites quantités d'envois postaux, un accès transparent et non-discriminatoire au réseau dans l'ensemble de l'Union européenne.

Pour de gros clients professionnels, les conditions d'accès sont transparentes lorsque le prestataire du service universel fournit des tableaux tarifaires et de réduction généralement disponibles, qui indiquent clairement quelle réduction est accordée pour quelle exigence. Ce n'est pas le cas lorsque des contrats individuels sont négociés entre de gros clients et des fournisseurs du service universel. Dans ce cas, les conditions et les exigences pour des tiers ne sont pas transparentes, ce qui entraîne un risque de discrimination.

“Study on the conditions governing access to universal postal services and networks”

L'étude examine les systèmes de comptabilité des coûts des prestataires du service postal universel en ce qui concerne les processus réglementaires.

Au cours du processus de libéralisation en cours au sein du secteur postal européen, un cadre réglementaire pourrait être nécessaire, non seulement pour garantir la qualité élevée mais aussi pour éviter toute subvention croisée à partir du secteur réservé vers le secteur non-réservé par laquelle les conditions concurrentielles dans ce dernier secteur peuvent être influencées de manière négative. Pour arriver à la transparence correspondante, des informations sont nécessaires concernant le système de comptabilité des coûts du fournisseur de service universel.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

C'est pourquoi la Directive postale 97/67/CE (Directive) a établi des règles en matière de transparence des comptes pour la fourniture du service universel. Cette transparence est nécessaire dans le secteur postal pour la détermination et la réglementation des prix. L'étude se concentre sur la vérification et la documentation de l'application de l'article 14 dans les lois postales nationales et analyse l'application réelle de l'article 14 par chaque fournisseur national de service universel.

- Transposition et implémentation de l'article 14 par les états membres

L'étude relative à l'application de l'article 14 dans chaque législation postale nationale a démontré que tous les Etats membres avaient mis à exécution l'article 14 ou mettront à exécution des exigences dans l'esprit de cet article. Cela signifie que les principaux aspects en matière d'attribution des coûts ont été rencontrés.

En ce qui concerne l'application, nous pouvons conclure que les prestataires du service universel appliquent un système de comptabilité des coûts qui satisfait aux principaux aspects de l'article 14:

- Comptes séparés pour les services universels réservés, pour les services universels non réservés et pour les services non universels;
- Allocation des coûts selon les règles d'allocation indiquées à l'article 14 (3).

- Conflits relatifs aux données et aux principes relatifs à l'allocation des coûts

Les principaux objectifs des autorités réglementaires nationales sont la garantie du service universel, la prévention de la discrimination et la stimulation de la concurrence.

Ces objectifs engendrent souvent des conflits pendant le processus réglementaire. Les conflits se rapportent :

- au besoin de données relatives à l'allocation des coûts pour la réglementation. Les autorités réglementaires nationales demandent des données plus détaillées que ce que les opérateurs de service universel sont disposés ou en mesure de fournir;
- aux principes d'allocation des coûts. Les parties concernées par Etat membre discutent de l'allocation des coûts communs aux services.

- "Activity-based fully distributed costing" plus approprié pour la gestion et la régulation

L'évaluation des différentes méthodes d'allocation des coûts est basée sur les objectifs des prestataires du service universel et des autorités réglementaires nationales. Le meilleur moyen pour réaliser tous les objectifs relatifs à la gestion du service des postes est d'appliquer le "Activity-based fully distributed costing". Pour l'allocation des coûts ainsi que pour le processus décisionnel et la motivation, les coûts totaux doivent être divisés en coûts directs et communs. Les coûts communs doivent être répartis en coûts variables et fixes. Il est en outre utile de différencier les coûts entre les régions et les clients.

Pour satisfaire aux tâches de régulation telles que l'approbation ou l'autorisation de prix, il convient de tenir compte des coûts entièrement répartis (fully distributed costs), et des charges supplémentaires pour le gain et le risque. Ces charges supplémentaires doivent être soumises au test de raisonabilité. Une discrimination possible parmi les clients peut être évitée en vérifiant si un système tarifaire est appliqué de manière conséquente. En cas

Comité Consultatif pour les Services Postaux

d'accords tarifaires individuels, des coûts entièrement répartis spécifiques aux clients devraient être pris en considération dans des cas suspects. Pour pouvoir identifier des subventions croisées préjudiciables - et donc la discrimination entre les concurrents - il faudrait tenir compte de "long run incremental costs".

“Study on the impact of certain aspects of the application of the Directive 97/67/EC on the postal sector”

La Directive 97/67/CE a pour but d'établir des règles de communauté qui tiennent compte de l'ouverture du marché postal et d'harmoniser la régulation. La Directive a pour but de développer un marché postal interne et en même temps d'améliorer la qualité du service.

L'étude donne un aperçu de la situation dans chacun des 15 Etats membres de la Communauté relative à la transposition de la Directive en droit national et donne une évaluation de l'impact du cadre réglementaire requis par la Directive. Cette étude traite de la plupart des aspects de la Directive. La Commission européenne a utilisé cette étude comme un document de référence pour le rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil concernant l'application de la directive postale 97/67/CE.

Les principaux éléments de l'étude sont:

- l'analyse des définitions nationales du service universel, y compris l'évolution possible de ces définitions à court ou à moyen terme;
- l'évaluation des dispositions relatives à la politique des autorisations et des licences en droit national, où une approche prévisionnelle est à nouveau suivie;
- la mise à jour et l'évaluation du niveau de performance des autorités réglementaires nationales ainsi que les difficultés auxquelles elles sont confrontées;
- la connaissance plus approfondie de la manière dont les fonds de compensation postaux sont mis en œuvre dans la pratique. A cet effet, les expériences communes avec les fonds créés sont examinées et, dans les états membres où aucun fonds de compensation n'a été créé, les raisons de cela sont examinées ainsi que les conséquences financières possibles;
- l'évaluation de la manière dont les droits des consommateurs sont protégés, l'identification des organismes nationaux qui sont chargés de la protection des consommateurs ainsi que les règles qui y sont liées;
- l'évaluation de l'impact économique de l'application de la Directive, en particulier l'influence des obligations qui sont imposées aux prestataires du service universel.

CHAPITRE 2 LES REUNIONS PLENIERES

Dans la période allant de janvier à décembre 2002, cinq 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, a dès lors, et ce contrairement aux deux années précédentes, été respecté.

Réunions

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

- 6 février 2002 ;
- 23 mai 2002 ;
- 28 mai 2002 ;
- 3 décembre 2002 ;
- 19 décembre 2002.

Sujets abordés

1. Le programme de réforme de l'Institut belge des services postaux ;
2. L'évolution du Belgian Post Group (Présentation par La Poste) ;
3. L'évolution de la Directive postale ;
4. Le troisième Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste – état d'avancement ;
5. L'avis du Comité au sujet du troisième Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste ;
6. La présentation par La Poste du courrier Prior - Non prior ;
7. La première modification au troisième Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste (normes de qualité pour les envois Non-Prior).

Comité Consultatif pour les Services Postaux

1. Le programme de réforme de l'Institut belge des services postaux

Mme DE CLERCQ, chef de cabinet-adjoint a fait un bref exposé concernant la réforme de l'IBPT. Cette réforme a été entamée en juin 2001 et le 26 novembre 2001, un projet de loi a été soumis au Conseil des Ministres, où il a été approuvé. Son souhait est que la loi entre en vigueur début 2003.

La réforme est basée sur un certain nombre de principes qui doivent organiser l'indépendance de l'Institut.

a) La séparation entre la réglementation et la régulation

Par réglementation, on entend la prise d'options stratégiques et de décisions politiques et l'élaboration de lois et d'AR en vue de fixer ces options. Ceci relève de la compétence du Ministre. Le régulateur, doit mettre celles-ci en pratique et doit veiller à ce qu'elles soient appliquées.

La gestion de la partie réglementation se fera au sein du SPP (service public de programmation). Il sera composé partiellement de personnes de l'IBPT et d'autres candidats intéressés. Des contacts existeront entre les deux. L'IBPT aura une compétence d'avis au sujet de la législation proposée, soit de sa propre initiative soit à la demande du Ministre.

b) Un statut spécifique pour l'IBPT

Auparavant, l'Institut possédait le statut d'un parastatal de type A et devait par conséquent rendre compte au Ministre. Dans le nouveau contexte, un statut sui generis est créé, comparable à celui de la "CREG", où l'IBPT sera dirigé par un Conseil composé de six personnes sans intervention du Ministre.

c) La délivrance d'autorisations et de licences

Vu la séparation entre la réglementation et la régulation, certaines matières telles que la délivrance d'autorisations et de licences, ne sont plus signées par le Ministre mais directement par les responsables de l'IBPT.

2. L'évolution du Belgian Post Group

De manière générale, des membres du CCSP insistent sur la nécessité pour La Poste d'être transparente dans la tenue de sa comptabilité afin qu'il n'y ait pas de subsidiations croisées. L'accent est mis, par ailleurs, sur la l'ouverture du marché postal.

Vincindo

La reprise de Ketels Direct Marketing Group, il y a quelques années déjà, montre que La Poste avait pressenti que le marketing direct et l'e-marketing seraient à même de générer une valeur ajoutée certaine. Le groupe Ketels, auquel ont été joints Timbres-poste et Philatélie et les imprimeries de La Poste, a donné naissance, en novembre 2000, à Vicindo. Il s'agit d'une filiale d'importance stratégique pour La Poste. Elle a pour but de développer le marché du marketing direct. Vicindo compte actuellement quelques 700 collaborateurs répartis dans cinq branches d'activité : Marketing de données, Production, Artis, Philatélie et les Imprimeries de La Poste.

Les pôles d'activités pris en charge par Ketels et Inter-Mailing ont été complétés en 2001 par l'acquisition d'Artis Historia rebaptisée plus simplement Artis.

A côté des activités de marketing de données, de production et d'Artis, Vicindo se consacre

Comité Consultatif pour les Services Postaux

également aux timbres-poste. Cette filiale a également voulu donner un nouvel élan à la Philatélie. Les timbres personnalisés ainsi que les nouvelles séries de timbres thématiques confèrent une nouvelle dynamique à ce hobby.

EMS-TAXIPOST

EMS-TAXIPOST est une entreprise belge de courrier express qui traite plus de 3.000.000 d'expéditions express par an.

De plus, avec ses 42 dispatchings répartis sur tout le territoire belge, et environ 1350 centres de récoltes (tous les bureaux de poste) ainsi que ses milliers de collaborateurs présents dans plus de 200 pays de par le monde, seul EMS-TAXIPOST peut faire bénéficier sa clientèle d'une large couverture géographique.

Spécialiste de La Poste en matière d'expédition de colis, 940 personnes y sont employées, elles assurent l'expédition d'envois express et de colis postaux jusqu'à 30 kg en provenance ou à destination de la Belgique ou de l'étranger.

Taxipost comporte deux entités, d'une part, Kilopost, qui assure la distribution de colis standard ou postaux envoyés par des particuliers ou des entreprises à d'autres particuliers et, d'autre part, EMS-Taxipost, qui se charge des envois express pour le segment "business-to-business".

- **Kilopost**

Kilopost, qui représente 22 millions de colis par an, est un des services universels de La Poste. Les colis sont remis dans un bureau de poste ou un centre de tri de La Poste.

Le service Kilopost est utilisé principalement par les entreprises de vente par correspondance et par les particuliers. La Poste garantit à ses clients le respect des délais de livraison, fixés préalablement.

- **EMS-Taxipost**

EMS-Taxipost opère sur le marché des envois express de documents ou de colis jusqu'à 30 kg au plan national et international dans le segment "business-to-business".

Le réseau Taxipost actuel compte 42 centres de dispatching établis dans des bureaux de poste.

EMS-Taxipost a opté pour une approche intégrée du marché.

eXbo

eXbo propose à sa clientèle une large gamme de services liés au traitement de documents. Elle gère, par exemple, les services de tri de grandes entreprises. Non seulement elle assure le traitement optimal des divers envois postaux, mais elle se charge aussi de la reprographie, de l'achat et de la distribution d'articles de bureau, de l'affectation de personnel à la réception ou au central téléphonique, etc. En 2001, les premiers contrats ont été conclus avec des entreprises des secteurs de la distribution et des paiements électroniques.

Ce concept a également été transposé dans des zones d'implantation de PME, les campus et les centres d'affaires, où eXbo développe des "Business Offices", c'est-à-dire des services décentralisés de gestion de documents pour les petites entreprises. Fin 2001, eXbo a lancé un projet pilote sur le Campus de Malines.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

eXbo constitue, en outre, un "one-stop-shopping" avec la business unit Mail de La Poste. Elle prend en charge l'enlèvement et l'affranchissement des envois postaux nationaux et internationaux de diverses entreprises. L'expédition est ensuite assurée par les services de Mail.

deltaMedia

Avec ses 60 collaborateurs et 900 distributeurs, deltaMedia assure la distribution de journaux et périodiques à la pointe du jour ainsi que la diffusion des envois non adressés.

delta Media est issue de Districom, une entreprise qui, depuis 1983, est devenue le plus important distributeur privé de journaux. La Poste a racheté 100% des parts de cette société au début de 2001 et l'a rebaptisée "deltaMedia".

Laterio

Laterio est une joint-venture 60-40 créée par La Poste et Accenture. Cette entité compte actuellement 35 collaborateurs

Ce département est spécialisé dans la mise au point, le test, la maintenance et l'exploitation opérationnelle de solutions spécifiques au secteur postal. Dans une première phase, les entreprises commerciales, filiales de La Poste, servent de plate-forme et d'environnement pilote pour le développement de nouvelles solutions.

Après cette phase de lancement et de test, Laterio entend offrir à des tiers, d'abord en Belgique, puis à l'étranger, son expertise et ses compétences

e-Services

e-Services a été créée en 2001 par La Poste. Cette business unit compte 40 collaborateurs. Elle témoigne de la volonté de l'entreprise de franchir une étape décisive dans l'utilisation des "autoroutes de l'informations" pour les applications postales.

Le marché de la communication connaît un taux de croissance annuel de quelque 10%, soit un taux nettement plus élevé que celui de l'économie mondiale. Les principales avancées en matière de communication s'observent dans le secteur du numérique. Le courrier électronique, par exemple, a connu une progression de 34% au cours de l'année écoulée. A titre de comparaison, le trafic téléphonique a augmenté de 4% et le nombre de messages envoyés par fax de 3%. La "communication papier", enfin, n'a enregistré qu'une croissance modeste à l'échelle mondiale (+ 1 à 2%).

Asterion

En 2001, La Poste a étendu son terrain d'action au marché de la "gestion de documents" grâce à l'acquisition de trois entreprises : Speos, DPCI et Symbiose. Une quatrième acquisition, Socotim, est en cours. Ces nouvelles filiales sont réunies au sein d'un même groupe : Asterion.

Asterion est actif dans la gestion administrative de documents : factures, extraits de compte, fiches salariales, bulletins de vote par correspondance. Il s'agit de documents fréquemment utilisés, à caractère personnel et confidentiel, qui ont une grande importance financière, tant pour l'émetteur que le destinataire. Asterion en assure le traitement complet : l'impression numérique, la mise sous pli et l'insertion dans le circuit postal, la numérisation, l'archivage analogique ou numérique et la gestion électronique

Certipost

Le groupe de La Poste a créé en 2000 une filiale dédiée aux nouveaux moyens de communication électroniques sous le nom BPG e-Services. Cette filiale développe de nouveaux canaux de communication électroniques basés sur les technologies de l'Internet. Aux activités traditionnelles de La Poste, à savoir la collecte, le tri et la distribution du courrier et de documents, s'ajoute à présent une variante électronique. En septembre 2002, La Poste e-Services a acquis la société Aditel.

Aditel a été créé en Belgique en 1995 et propose des solutions « e-business » facilitant la communication électronique sécurisée entre les entreprises, en leur offrant un réseau qui permet à chaque organisation de communiquer avec ses partenaires commerciaux. La plateforme « jcommerce.net » bâtie sur les standards de l'industrie, offre des produits comme la facturation électronique et son archivage ainsi que l'approvisionnement électronique « e-Supply Chain » permettant l'intégration des acheteurs, fournisseurs et partenaires commerciaux, quelle que soit leur importance ou leur équipement technologique.

En tant qu'entreprises de communication, la Poste et Belgacom sont conscientes de la nécessité d'adopter une approche commune en matière d'optimisation et de sécurisation des communications électroniques. En décembre 2002, le Conseil de la Concurrence a approuvé la création d'une joint-venture de la Poste et Belgacom. Belgacom apporte à Certipost les activités de Belgacom E-Trust, tandis que La Poste y regroupe les activités de sa filiale e-Services et de la société Aditel. La nouvelle joint-venture porte le nom de Certipost.

3. L'évolution de la Directive postale

Les décisions prises à la fin 2001 peuvent être résumées de la façon suivante. Sont libéralisés :

- A partir de 2003, les lettres d'un poids supérieur à 100 gr (ou dont le coût d'affranchissement est plus de trois fois supérieur au tarif d'une lettre normale) ;
- A partir de 2006, les lettres d'un poids supérieur à 50 gr (ou dont le coût d'affranchissement est plus de deux fois supérieur au tarif d'une lettre normale) ;
- A compter de 2003, l'ensemble des envois de courrier transfrontalier sortant (mais les Etats membres qui ont besoin de ce segment pour assurer leur service universel pourraient le réserver).

Aux termes du compromis convenu, la Commission réaliserait au cours de 2006 une étude visant à évaluer, pour chaque Etat membre, l'impact qu'aurait sur le service universel le plein achèvement du marché postal en 2009. Sur la base des résultats de cette étude, la Commission établirait une proposition confirmant, le cas échéant, le plein achèvement du marché postal en 2009 ou définirait toute autre mesure à prendre à la lumière des conclusions de l'étude.

4. Le troisième Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste – état d'avancement

Une première proposition de contrat de gestion avait été déjà introduite dans le courant du mois de juin par le CEO précédent, M. Rombouts. Celui-ci a déjà fait l'objet de discussions politiques. Néanmoins, suite à l'arrivée d'un nouveau CEO, cette proposition est de nouveau analysée en son sein par La Poste.

Les thèmes abordés sont essentiellement :

- L'adéquation entre le contrat de gestion et la directive européenne 97/67/CE ;
- Le financement des obligations de service public spécifiées dans le contrat ;
- Le rôle social du facteur.

5. L'avis du Comité au sujet du troisième Contrat de gestion entre l'Etat et La Poste

Au cours des réunions plénières des 23 et 25 mai, le projet de troisième Contrat de gestion a été soumis à l'avis du CCSP.

Indépendamment des remarques de fond exprimées dans l'avis rendu, l'ensemble des membres ont souligné que trop peu de temps leur a été accordé pour émettre cet avis, ce qui les a empêchés de consulter le secteur qu'ils représentent.

6. Présentation par La Poste du courrier Prior/Non Prior

Le système Prior/Non Prior est fondé sur une tarification basée sur le délai d'acheminement et non plus sur le contenu du message comme auparavant (lettre/imprimé).

Les principaux changements sont que le client :

- A le choix d'opter pour le Prior ou le Non Prior en fonction du service souhaité ;
- Bénéficie du premier tarif pour ses envois normalisés jusqu'à 50g. au lieu de 20 g. ;
- A accès au tarif le moins cher (Non Prior) sans avoir les contraintes inhérentes aux imprimés (contenu, présentation).

Tous les envois :

- Prior et non Prior peuvent être déposés dans une boîte aux lettres ;
- A destination de l'Europe géographique sont passibles des mêmes tarifs ;
- Recommandés à destination de la Belgique et de l'étranger sont des envois Prior.

Vis-à-vis de sa clientèle , La Poste s'est engagée à mettre tout en œuvre pour atteindre les délais de distribution suivants :

- J+1 (distribution le 1^{er} jour ouvrable suivant le jour de dépôt) pour les envois Prior ;
- J+3 (distribution le 3^{ème} jour ouvrable suivant le jour de dépôt) pour les envois Non Prior,

En cas de non respect des délais (J+1 ou J+3) La Poste s'engage à indemniser l'expéditeur. Le montant de l'indemnisation correspond au préjudice direct réellement subi, plafonné aux frais d'affranchissement acquittés.

7. Le premier avenant au troisième Contrat de gestion passé entre La Poste et l'Etat

L'objet de la première modification du troisième Contrat de gestion est d'intégrer dans les normes de qualité celles relatives aux envois Prior.

Avis du Comité Consultatif pour les Services Postaux concernant le projet de troisième Contrat de Gestion entre l'Etat et La Poste

Suite à la demande de Monsieur le Ministre des Télécommunications et conformément à l'article 47 de la loi du 21 mars 1991, le Comité Consultatif pour les services postaux réuni en séance plénière ce 28 mai 2002 a l'honneur de faire part de son avis concernant le projet de gestion de La Poste qui lui a été soumis.

1. Observations générales

Le Comité Consultatif exprime son mécontentement 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 et amène certains membres du Comité consultatif à émettre des réserves générales sur l'ensemble du contenu de ce projet.

Les différents acteurs socio-économiques représentés au sein du Comité consultatif ont reçu le document tardivement, dont notamment tous les représentants des entreprises, les organisations syndicales. Pourtant un tel contrat et ses implications concernent directement d'autres acteurs que l'Etat fédéral et La Poste. Sont en effet aussi intéressées par ce contrat de gestion les entreprises concurrentes de La Poste qui offrent des services postaux, du courrier et des colis express, comme d'autres services également offerts par La Poste.

2. Contrat de Gestion

2.1 Tâches de service public

Le Comité consultatif estime que le 3^e contrat de gestion doit définir de manière précise le contenu des tâches de service public telles qu'elles sont exprimées dans le projet de contrat de gestion, tant en ce qui concerne la poste aux lettres, les prestations financières que les tâches d'intérêt général assumées contractuellement ainsi que les prestations effectuées pour le compte de l'Etat.

Un certain nombre de délégations apportent toutefois certaines divergences d'opinion.

L'Association belge des Editeurs de journaux demande que soient ajoutés à l'article 2, alinéa 2, in fine les mots « En tant que service universel non réservé, la prestation de service fournie par La Poste doit garantir une qualité de service équivalente à un tarif identique sur l'ensemble du territoire pour tous les quotidiens ».

La presse périodique et la presse quotidienne demandent qu'au dernier paragraphe de l'article 2, les mots "et le secteur concerné" soient insérés entre les mots " conjointement avec La Poste" et "une étude", de sorte qu'elles soient impliquées dans l'étude.

La BCA et la FEB sont d'avis d'une part que la définition du rôle social des facteurs est beaucoup trop vague et qu'il s'indique de lui donner un contenu précis. Par ailleurs, il faut en déterminer le coût et en fixer le mode de financement. Les organisations syndicales souhaitent que soit augmenté le temps octroyé aux facteurs pour assurer le rôle social qui leur est confié .

Comité Consultatif pour les Services Postaux

D'autre part, la BCA est d'avis que l'impression et la livraison de courrier électronique doivent se trouver hors du service universel.

Le Conseil Supérieur des Classes Moyennes demande d'intégrer in fine de l'article 6.3° la référence à la loi relative à la protection de la vie privée.

Le Ministère de la Communauté Flamande demande que les compétences fixées à l'article 7.6° (la mise à disposition dans ses bureaux de poste d'une infrastructure appropriée permettant de faciliter les relations entre les citoyens et l'Administration) ne soient pas limitées uniquement au pouvoir fédéral mais ouvertes aux autres instances administratives dont les Communautés et régions.

Le Médiateur, en tant qu'observateur, rend attentif les membres du Comité consultatif au sujet de la réforme du système de paiement des pensions de retraite et de survie envisagée à l'article 4,2°,b. Sa réflexion porte sur les implications que pourraient avoir des modifications légales sur le caractère partiellement insaisissable et inaccessible des pensions payables à domicile à partir du moment où elles sont payées sur un compte. La FEB soutient l'objectif défini à l'article 4,b du contrat de gestion, lequel tend à accroître la sécurité des facteurs.

2.2. Services réservés

Il y a consensus au sein du Comité consultatif sur le contenu des services réservés à la Poste dans le cadre de la poste aux lettres et des prestations financières.

2.3. Principe de tarification et de facturation

D'une manière générale, le Comité Consultatif marque son accord sur les principes de tarification du service universel, des obligations internationales de La Poste ainsi que sur les autres obligations à charge de La Poste. Toutefois, des avis divergents sont exprimés.

La BCA, la FEB et l'ABEJ sont d'avis que l'établissement de la comptabilité analytique prévue à l'article 15 est insuffisante pour déterminer les prix de revient et doit aller vers la transparence des coûts. Ces organisations estiment que l'IBPT devrait disposer de toute l'indépendance nécessaire afin qu'il puisse assumer ce contrôle de manière impartiale et transparente.

2.4. Relations avec la clientèle

De prime abord, le Comité Consultatif marque son accord sur les critères de qualité généraux et les délais d'acheminement des envois prioritaires définis dans le contrat de gestion. Il demande, en outre, que dans l'avenir il soit associé à l'établissement et à la mise en œuvre des mesures de satisfaction. Cependant, des avis divergents sont exprimés :

L'ABMD s'étonne que rien ne se trouve dans le contrat de gestion concernant le publipostage et les garanties sur les délais de sa livraison et d'acheminement. Par ailleurs, l'ABMD regrette que ne soient pas intégrées dans le contrat de gestion les éventuelles sanctions à infliger à la Poste en cas de litige avec la clientèle.

Le SLFP demande à ce qu'il soit précisé que les montants alloués à la formation du personnel soient engagés à raison de 2% annuellement.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Le Ministère des Finances s'inquiète de l'éventuelle segmentation du service universel dont la Poste a le monopole ainsi que des nouvelles implications financières qui seraient mises à charge des clients (service Early-Post, courrier avant 9 heures). Pour cette raison, le Ministère des finances renvoie aux critères de qualité de J+1.

2.5. Des bureaux de poste

Le Comité consultatif marque son accord sur le contenu de l'infrastructure du réseau postal tel que défini dans le contrat de gestion. Toutefois, il insiste pour que soit inscrit dans le contrat de gestion que les points de service postaux doivent être ouverts durant un service minimal d'heures et offrir au minimum les services correspondant aux missions de service public et de service universel de La Poste. L'ACV, pour ce qui la concerne, demande que la mise en route des points de services ne soit pas un alibi pour réduire les services.

2.6. Affectation des bénéfices

Le Comité consultatif n'émet aucun commentaire concernant l'affectation des bénéfices de La Poste. Cependant la FEB estime devoir rappeler ce qui est inscrit dans le préambule du contrat de gestion, à savoir que les transferts des bénéfices éventuels du service universel pour subsidier des services en concurrence ne sont pas autorisés par les Autorités européennes.

2.7. Le plan d'entreprise

Le Comité Consultatif demande que La Poste lui communique des éléments du plan d'entreprise concernant les missions de service public ainsi que de chaque adaptation annuelle du plan.

2.8. Sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion

De manière générale, le Comité consultatif exprime son consensus au sujet des sanctions à infliger aux différentes parties du contrat de gestion en cas de non respect de leurs obligations. Par ailleurs, la FEB s'en réfère à sa note manuscrite se trouvant en annexe du présent contrat.

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

Avis du Comité Consultatif pour les Services Postaux concernant le projet de 1^{er} avenant au troisième Contrat de Gestion entre l'Etat et La Poste

A la demande de Monsieur le Ministre des Télécommunications et conformément à l'article 47 de la loi du 21 mars 1991, le Comité Consultatif pour les services postaux, réuni en séance plénière ce 19 décembre 2002, a l'honneur de faire part de son avis concernant le projet de 1^{er} avenant au troisième contrat de gestion de La Poste qui lui a été soumis.

D'une manière générale, le Comité Consultatif marque son accord sur l'ensemble du projet de 1^{er} avenant au troisième contrat de gestion. Toutefois, sachant que le contrat de gestion est applicable jusqu'à fin 2007, Test Achats regrette que les normes fixées soient beaucoup trop minimalistes pour le courrier « Non-Prior » par rapport au courrier « Prior».

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

CHAPITRE 3 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.

PRESIDENT FAISANT FONCTION

Monsieur Marcel VAN DER MULLEN
Deurnestraat 168 bus 8
2640 MORTSEL

Président faisant fonction jusqu'au 6 février 2002, comme prévu par l'art. 15 du règlement intérieur.

SECRETARIAT

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

Tel : 02-226 87 31
Fax : 02-226 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

GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D'ENVELOPPES

Monsieur Yves LANTONNOIS
Chaussé de Waterloo 715 bte 25
1180 BRUXELLES

UNIZO – UNIE VAN ZELFSTANDIGE ONDERNEMERS

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 Daniel VAN DAELE
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND

Dhr. Jozef DE DONCKER
Fontainasplein 9-11
1000 BRUSSEL

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Dhr. Jef VAN DEN BOSCH
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

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

Comité Consultatif pour les Services Postaux

MEMBRES EFFECTIFS	MEMBRES SUPPLEANTS
3. Deux membres représentant les organisations les plus représentatives des travailleurs indépendants	
CONSEIL SUPERIEUR DES CLASSES MOYENNES Madame Sabine DONEUX FEBEZO/Patijnstraat 270 9000 GENT	HOGE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND Dhr. Paul DE NEVE Molenstraat 38 9940 ERTVELDE
HOGE RAAD VOOR DE ZELFSTANDIGEN EN DE K.M.O. Mevr. Nancy VAN CAMPENHOUT UNIZO/Spastraat 8 1000 BRUSSEL	UNION DES CLASSES MOYENNES DE LA PROVINCE DE NAMUR Monsieur Christian GILON Chaussée de Marche 637 bte 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 SPIESSENS Livingstonelaan 6 1040 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. Rik DERUYTTER 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

Comité Consultatif pour les Services Postaux

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

6. Trois membres représentant La Poste

La Poste - Sales and Marketing Regulation and Tariff

Madame Claudine DELHAIE
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

La Poste - Mail

Monsieur Christian HENDRICK
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

La Poste - Retail

Madame Charlotte MASSON
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

La Poste - Regulation and Tariffs Mail - Internal regulation

Madame Michèle GENOT
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

De Post - Mail

Dhr. Lieven VAN WESEMAEL
Muntcentrum
1000 BRUSSEL

La Poste - Regulatory & International Affairs

Madame Isabelle KARLSHAUSEN
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

7. Deux membres représentatifs des autres entreprises de services postaux

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Chris VANHOEGAERDEN
Tweekerkenstraat 29 b 3
1000 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Luc DOMICENT
Rue des Deux Eglises 29 bte 3
1000 BRUXELLES

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Dirk VANHAEREN
Tweekerkenstraat 29 b 3
1000 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Mevr. Sabine VANDE POELE
Tweekerkenstraat 29 b 3
1000 BRUSSEL

8. Un membre désigné par le Ministre des Affaires Economiques

9. Un membre désigné par le Ministre de la Fonction publique

MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE

Monsieur Michel MERTENS
Copernic - Rue de la Loi 155
1040 BRUXELLES

MINISTERIE VAN HET OPENBAAR AMBT

Dhr. Herwig STALPAERT
Pachécolaan 19 bus 2
1010 BRUSSEL

10. Un membre désigné par le Ministre des Finances

MINISTERE DES FINANCES

Monsieur Michel THEUNISSEN
Tour Finances
Bd. du Jardin Botanique 50 bte 41
1010 BRUXELLES

MINISTERE DES FINANCES

Madame Bernadette SAINT VITEUX
Tour Finances
Bd. du Jardin Botanique 50 bte 41
1010 BRUXELLES

Comité Consultatif pour les Services Postaux

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

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

Vrije Universiteit Brussel - Vakgroep Beleidsinformatica

Dhr. Marc DESPONTIN
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

Dhr. Alex FORDYN
Paapsemlaan 22 bus 7
1070 BRUSSEL

ASSOCIATION BELGE DES EDITEURS DE JOURNAUX

Madame Margaret BORIBON
Boulevard Paepsem 22 bte 7
1070 BRUXELLES

13. Un membre représentatif de la presse périodique

FEDERATIE DER BELGISCHE MAGAZINES (FEBELMA)

Dhr. Rik DE NOLF
Paapsemlaan 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
Rue Ravenstein 36 bte 5
1000 BRUXELLES

BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN

Dhr. Dirk DE CORT
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 (ABMD)

Monsieur Jean-Marie TAROLI
Buro & Design Center
Esplanade Heyzel bte 46
1020 BRUXELLES

BELGISCH DIRECT MARKETING VERBOND (BDMV)

Dhr. Antoine BAEKE
Buro & Design Center
Heizel Esplanade bus 46
1020 BRUSSEL

17. Un membre représentatif des cercles philatéliques

KONINKLIJKE LANDBOND DER BELGISCHE POSTZEGELSKRINGEN

Dhr. Eddy VAN VAECK
Sterrenlaan 197 b 2
2650 EDEGEM

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. Paul VRIJDEERS
Boudewijnlaan 30

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Mevrouw Marleen VANWINGH
Boudewijnlaan 30

Comité Consultatif pour les Services Postaux

1000 BRUSSEL

1000 BRUSSEL

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

19. Un membre désigné par l'Exécutif régional wallon

MINISTERE DE LA REGION WALONNE

Monsieur Rudy JANSEMME
Rue Van Opré 91
5100 JAMBES

MINISTERE DE LA REGION WALONNE

Monsieur Maxime FERON
Square Arthur MASSON 6
5000 NAMUR

20. Un membre désigné par l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale

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
Rue Royale 97 - 2^{ème} étage
1000 BRUXELLES

DIENST OMBUDSMAN BIJ DE POST

Mevr. Truus LOOTENS-LOSTRIE
Ombudsman
Koningsstraat 97 - 2^e verd
1000 BRUSSEL

UNION DES EDITEURS DE LA PRESSE PERIODIQUE A.S.B.L.

Monsieur Christian ROUSSEAUX
Avenue Général Dumonceau 56
1190 BRUXELLES

UNIE VAN DE UITGEVERS VAN DE PERIODIEKE PERS V.Z.W.

Dhr. Johan VAN CLEEMPUT
Edmond Machtenslaan 79 bus 23
1080 BRUSSEL

CHAPITRE 4 DOCUMENTS DISTRIBUES

- Le septième rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux
- Le huitième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications
- Le rapport annuel 2001 de l'IBPT
- Le rapport annuel 2001 de La Poste
- Le rapport annuel 2001 du Service de Médiation auprès de La Poste