

Dixième rapport annuel du Comité Consultatif pour les Services Postaux

janvier 2004 - décembre 2004

Secrétariat : Institut belge des services postaux et des télécommunications
Avenue de l'Astronomie 14 bte 21
1210 BRUXELLES
BELGIQUE
Tel : +32 2 226 88 88
Fax : +32 2 226 89 99
e-mail : comconspost@ibpt.be

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Table des matières

	Page
Préface	3
Chapitre 1er : 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	6
Chapitre 3 : Composition du Comité consultatif	29
Chapitre 4 : Documents distribués	35

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Préface

Le Parlement belge en adoptant la loi du 17 janvier 2003 a reconnu toute l'importance qu'il accordait à l'expertise des organes collatéraux du Gouvernement et spécifiquement à celle du Comité consultatif des services postaux. En effet, son organisation et sa composition ont été modifiées par cette loi. Ses compétences ont été étendues.

Il s'agit maintenant pour le Gouvernement fédéral de parachever cette œuvre, en adoptant le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux au sujet duquel le Comité a rendu un avis le 30 août 2004.

Le Comité consultatif émet le vœu que l'entrée en vigueur de cet arrêté royal et la nomination de ses membres par le Ministre soient réalisées dans les meilleurs délais afin qu'il puisse remplir les missions qui lui sont dévolues par la loi.

E. DEFRANCE
Secrétaire du Comité

J.-L. DUTORDOIT
Administrateur IBPT

CHAPITRE 1er 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 ne s'est pas réuni en 2004.

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 14 décembre 2004.

Sujet traité

Présentation par l'IBPT des études de la Commission européenne :

- "Economics of postal services" - Final report (NERA Economic Consulting) ;
- "Main Developments in the European Postal Sector" - Final report (WIK Consult).

Ces études sont disponibles sur le site Web de la Commission européenne – Marché intérieur – Services postaux à l'adresse suivante :

http://europa.eu.int/comm/internal_market/post/studies_fr.htm

CHAPITRE 2 LES REUNIONS PLENIERES

Dans la période allant de janvier à décembre 2004, cinq réunions plénières ont été organisées.

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, prévoit en principe la tenue de quatre réunions. Le nombre de réunions a, par conséquent, été observé.

Réunions

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

- 6 janvier ;
- 22 janvier ;
- 16 février ;
- 22 mars ;
- 30 août.

Sujets abordés

1. 6 janvier :

- Etude du document de consultation du 10 juillet 2003 concernant la communication de l'IBPT relative aux services clairement distincts du service postal universel.

2. 22 janvier :

- présentation par l'IBPT de l'étude de la Commission européenne « Objectifs, performance et mesure de la qualité de service en relation avec le service postal universel communautaire » ;

3. 16 février :

- présentation du système Belex par un représentant de La Poste ;
- avis à formuler concernant l'AR réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les services postaux.

4. 22 mars :

- présentation du premier avenant au troisième Contrat de Gestion entre l'Etat belge et La Poste

5. 30 août :

- Discussion du projet d'avis du Comité consultatif sur le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les services postaux ;
- Discussion du projet d'arrêté royal relatif aux boîtes aux lettres particulières ;
- Communication d'informations générales concernant la tenue du 23^{ème} Congrès de l'UPU à Bucarest en septembre 2004.

1. Réunion plénière du 6 janvier 2004

Pour rappel, vous trouverez ci-après le texte de la communication de l'IBPT relative aux services clairement distincts du service postal universel. Cette communication est consécutive au document de consultation du 10 juillet 2003 discuté en séance plénière du 6 janvier 2004.

COMMUNICATION DE L'IBPT DU 11 FEVRIER 2004 RELATIVE AUX SERVICES CLAIREMENT DISTINCTS DU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

I. Introduction

Vu l'évolution du secteur postal qui est caractérisée par un nombre sans cesse croissant de nouveaux acteurs du marché offrant des services distincts et la libéralisation progressive et contrôlée du marché postal, l'IBPT attire l'attention sur la nécessité pour les services postaux d'avoir un meilleur aperçu des conditions à remplir pour être qualifiés de suffisamment distincts du service postal universel et ainsi ne pas être réservés.

Une définition bien précise des services qui diffèrent fortement du service universel n'est pas disponible. L'établissement d'une telle définition est donc une entreprise malaisée, compte tenu du fait que ces services semblent être de nature différente et évoluent aussi constamment. Malgré cet obstacle, l'Institut est convaincu de la nécessité d'expliquer clairement au secteur le contenu précis de la notion de "services clairement distincts du service postal universel".

Dès lors, l'objectif de la présente communication est de clarifier les choses et de créer un cadre de référence tant vis-à-vis des acteurs du marché que des consommateurs. La communication vise à expliquer l'approche que l'Institut utilise pour évaluer les services postaux qui sont apparemment clairement distincts du service postal universel et reflète en tant que telle la pratique administrative de l'Institut à cet égard.

Par cette communication, l'Institut ne cherche pas à créer des obligations supplémentaires mais simplement à préciser le cadre existant. Par conséquent, la communication ne porte pas préjudice à la directive 2002/39/CE du Parlement Européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté.

La méthode de travail utilisée par l'IBPT consiste à fixer à partir de la notion de service postal universel, des critères cumulatifs dont la présence permet de déduire que le service postal en question ne fait pas partie du service universel et ne peut par conséquent pas être réservé.

Les quatre étapes du processus postal, à savoir la levée, le tri, le transport et la distribution, sont analysées dans cette note afin de pouvoir établir une définition claire de ces termes. Dès qu'une définition exhaustive du processus postal sera disponible, l'IBPT sera à même d'identifier les indicateurs qui révèlent que le service diffère fortement du service postal universel.

II. Caractère évolutif

Avant de passer à la définition des éléments, nous soulignons le caractère évolutif de la matière. Par conséquent, dans le cadre de la qualification des services postaux, et donc de l'évaluation des indicateurs qui révèlent que le service est clairement distinct du service postal universel, l'IBPT tiendra compte des développements dans le secteur et du processus décisionnel européen sur le plan réglementaire. L'Institut recherche un processus décisionnel conséquent. Toutefois les tendances susmentionnées pourront obliger l'IBPT à corriger la pratique décisionnelle en la matière. Après consultation du marché, ces corrections seront intégrées dans une version adaptée de la présente communication.

Nous renvoyons à ce sujet à l'obligation formulée à l'article 5, alinéa 1er, de la directive 97/67 qui stipule que la prestation du service universel doit évoluer "en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs". Cette obligation est reprise à l'article 142, §3, in fine, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Cela implique par exemple qu'une simple adaptation du "service postal conventionnel" aux progrès techniques (par exemple tri mécanique) ne signifie pas que le service postal en question puisse être qualifié de service ne faisant pas partie du service postal universel et ne puisse donc pas être réservé dans les limites de prix et de poids légales. Pour éviter que la notion de "service universel" ne s'érode à terme, une définition de services qui diffèrent fortement du service postal universel doit prendre en compte l'évolution imposée de la notion de 'service universel'. Le service postal doit par conséquent différer fortement du service postal universel pour pouvoir déduire que celui-ci n'en fait pas partie.

Il est en outre important d'attirer l'attention sur les raisons d'être du service universel. Le service universel a été créé parce que le législateur estimait qu'il était essentiel que soit garanti un service postal universel contenant un ensemble minimal de services d'une qualité déterminée et devant être offert à l'ensemble des utilisateurs à un prix abordable. Le législateur a fixé un certain nombre de conditions essentielles auxquelles la fourniture du service postal universel doit répondre et a également prévu des exigences tarifaires contraignantes. En vue de garantir le respect de ces conditions, une procédure d'autorisation individuelle a été instaurée pour les opérateurs de services universels non-réservés.

C'est pourquoi la formulation d'une définition de services clairement distincts du service postal universel ne peut avoir pour conséquence qu'un certain nombre de services soient soustraits de ces conditions et principes tarifaires essentiels que le législateur a imposés dans l'intérêt de l'utilisateur.

L'importance que le législateur accorde à la continuité du service postal universel est également la raison pour laquelle une partie du service postal universel peut être réservée au prestataire désigné du service postal universel, à savoir l'opérateur postal qui doit offrir tous les services faisant partie du service universel. Le fonctionnement équilibré du service universel d'un point de vue financier peut ainsi être garanti. Le législateur a cependant stipulé que cette partie réservée sera progressivement limitée dans le courant des années à venir.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

La définition de services clairement distincts du service postal universel a pour but d'éviter qu'un certain nombre de services soient placés en dehors du champ d'application de cette partie réservée par manque de définition précise. Une telle action pourrait compromettre le fonctionnement équilibré du service universel d'un point de vue financier, ce que le législateur a justement voulu éviter.

III. Définition

3.1. Prérequis

En vue d'une meilleure interprétation pour tous les acteurs du marché de ce que l'IBPT considère comme des services clairement distincts du service postal universel, une liste d'indicateurs cumulatifs sera énumérée dans la définition des éléments du service postal, permettant de différencier clairement ces services du service universel. Les éléments qui sont mentionnés ici au point 3.1. sont des éléments de base et des conditions nécessaires ("apriorismes") auxquelles l'opérateur doit répondre avant de confronter le service postal qu'il fournit ou souhaite fournir, aux indicateurs mentionnés au point 3.2.

Ces apriorismes sont les suivants:

- Cumulatifs

1°) Il ne suffit pas que le service postal en question réponde à l'un des indicateurs pour conclure que celui-ci est clairement distinct du service postal universel.

2°) Un service postal qui répond à tous les critères énumérés sera considéré simplement comme un service postal non-universel.

Les services postaux qui ne répondent pas à tous les critères énumérés mais qui présentent certaines autres caractéristiques que les critères indiqués au point 3.2 peuvent, après une étude de cas détaillée de l'IBPT, également être considérés comme un service postal non-universel si l'ensemble des caractéristiques spécifiques du service concerné oblige à conclure que celui-ci diffère fortement du service postal universel.

Dans le cadre de cette étude de cas, l'IBPT partira de la prémisse que le service postal universel est le service que le prestataire du service postal universel désigné fournit pour les envois pour lesquels le service universel doit être offert, conformément à l'article 142 de la loi du 21 mars 1991. Un tel service universel se caractérise par le fait qu'il est offert sur l'ensemble du territoire aux utilisateurs qui le demandent à condition qu'ils répondent aux critères objectifs et pertinents fixés par le prestataire du service postal universel désigné pour pouvoir bénéficier de l'offre de services et de sa structure tarifaire et que le prestataire du service postal universel désigné applique à cet effet une structure tarifaire déterminée conformément à l'article 144ter de la loi du 21 mars 1991. Ce service universel doit tenir compte du caractère évolutif de celui-ci en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs. A cet effet, il est fait abstraction des services supplémentaires et facturés séparément.

- Appel à des sous-traitants

Si l'opérateur du service postal non-universel fait appel à des sous-traitants dans le processus de la fourniture du service, les critères fixés doivent également être respectés par les sous-traitants ou par toute personne qui lui fournit du personnel.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

- Individualisation

Les caractéristiques essentielles qui différencient clairement les services des "services universels" consistent en l'individualisation de chaque envoi postal. En d'autres termes, les services appartenant au service universel possèdent un "processus de production en masse" tandis que les services clairement distincts du service postal universel possèdent un processus de traitement individuel par envoi postal. L'individualisation doit être présente dans les trajets énumérés ci-dessous.

L'individualisation comprend la possibilité et l'obligation d'enregistrer chaque envoi postal dès qu'il est traité par l'opérateur (au moment de la levée) et de le suivre (tracing) de manière individualisée pendant tout le trajet. Cela permet entre autres à l'expéditeur d'adapter les données de chaque envoi individuel pendant le transport (par ex., un changement d'adresse, changement de l'ordre de la distribution des envois,...).

3.2. Elements

3.2.1. La levée

Définition

L'article 2, 4° de la directive 97/67 définit la levée comme étant " l'opération consistant à collecter les envois postaux déposés aux points d'accès".

L'article 2,3° de la directive 97/67 précise que par "points d'accès", il faut entendre "les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire du service universel, où les envois postaux peuvent être confiés par des clients au réseau postal public".

L'article 131, 2° de la loi du 21 mars 1991 parle également de « levée », à savoir : l'opération consistant à collecter les envois postaux déposés aux points d'accès."

Indicateurs qui différencient clairement le service du service postal universel:

- enlèvement chez l'expéditeur personnellement ou à un autre endroit désigné par le client et ce, à une heure définie à l'avance par le client, en fonction de ses besoins spécifiques;

OU

- l'enlèvement à l'endroit désigné par le client "on call" ce qui implique la possibilité de plusieurs levées par jour.

3.2.2 Le tri et le transport

Une définition légale du tri et du transport fait défaut dans le cadre réglementaire européen et belge. Il s'agit de processus opérationnels qui sont organisés selon les modalités définies par l'opérateur et qui ne constituent dans le fond pas un élément déterminant pour l'utilisateur dans le choix du prestataire du service postal. En outre, il convient de signaler que le tri et le transport des envois constituent un élément essentiel de la distribution. Une définition distincte du transport et du tri n'apporte donc pas grand chose à la définition du processus postal.

En outre, il s'avère particulièrement difficile de décrire des indicateurs qui révèlent que le type de tri et le type de transport sont en effet clairement distincts du "tri/transport- service universel". Vu ce qui précède, cela n'est pas non plus opportun.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

3.2.3. La distribution

Définition

L'article 2, 5 de la directive 97/67 définit la "distribution" comme le processus allant du tri au centre de distribution jusqu'à la remise des envois postaux aux destinataires. Une interprétation similaire est également reprise à l'article 131, 3° de la loi du 21 mars 1991.

La distribution d'envois postaux implique que les envois sont délivrés chez l'adressé ou que les envois sont délivrés dans une boîte aux lettres louée par l'adressé.

Indicateurs qui différencient clairement le service du service postal universel :

1. Le suivi effectif des envois qui résulte dans la possibilité de modifier pendant le transport, pour chaque envoi séparément, l'identité de l'adressé, son adresse ou toute autre modalité à la demande expresse et individuelle de l'expéditeur.

ET

2. Un traitement plus rapide et individualisé des envois qui résulte en :
 - la distribution d'envois postaux à une heure ou date définie à l'avance;OU
 - la distribution d'envois postaux le jour même de la levée;OU
 - la distribution des envois postaux collectés dans les 12 heures après la levée¹.
3. Une distribution garantie contractuellement au moment convenu selon le point 2.
4. Sur demande, l'expéditeur peut obtenir une preuve de la distribution.

3.3. Conclusion

On distingue deux hypothèses :

1. le service postal semble répondre aux critères cumulatifs du point 3.2, à savoir :
 - levée personnalisée à un endroit et à un moment désigné par le client ;
 - suivi individuel permettant pour chaque envoi de modifier séparément les modalités à la demande expresse et individuelle de l'expéditeur pendant le trajet ;
 - un traitement plus rapide et individualisé ;
 - distribution contractuelle garantie conformément aux accords individuels passés avec le client ;
 - éventuellement la preuve de la distribution.

Un service postal qui, en plus des apriorismes mentionnés du point 3.1., englobe ces 5 critères cumulatifs sera qualifié inconditionnellement de service postal non-universel.

Rien n'empêche cependant l'opérateur et le client de celui-ci de convenir de caractéristiques complémentaires. A condition que les cinq modalités et les

¹ A ce propos, l'idée fondamentale est que ces envois postaux sont généralement distribués dans un délai plus court que ce qui est imposé au prestataire du service universel dans le cadre du service universel pour la catégorie standard la plus rapide. Le troisième contrat de gestion conclu entre l'Etat et La Poste fixe le délai de distribution pour les envois prioritaires à J + 1, c.-à-d. le premier jour ouvrable (autre que le samedi) suivant celui de leur dépôt avant la dernière levée utile de la boîte aux lettres, de leur remise au bureau de poste ou de leur enlèvement sur place.

La distribution des envois postaux collectés dans les 12 heures après la levée implique que les envois postaux qui ont par exemple été collectés à 19 heures doivent être distribués au plus tard à sept heures le lendemain matin. A titre de comparaison, si un expéditeur faisant appel aux services du prestataire de service universel, souhaite envoyer à 19 heures une lettre qui doit être distribuée le lendemain, il doit soit la remettre dans un centre de tri ou la déposer dans une boîte aux lettres dont l'heure de dernière levée utile est à 19 heures ou plus tard.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

apriorismes d'individualisation et l'appel à des sous-traitants susmentionnés soient remplis, ces caractéristiques accessoires ne doivent pas nécessairement avoir trait aux activités postales elles-mêmes. Il peut par exemple être négocié que l'opérateur soit également chargé de rechercher des adresses, de conserver le courrier pendant les périodes de vacances...

2. le service postal n'est pas caractérisé par ces cinq caractéristiques.

Les services postaux qui respectent les apriorismes d'individualisation et l'appel à des sous-traitants mentionnés au point 3.1. mais qui possèdent d'autres caractéristiques que les indicateurs standards mentionnés au point 3.2. peuvent, après examen individuel du dossier par l'IBPT, être encore désigné comme un service postal non-universel si l'ensemble des caractéristiques spécifiques du service concerné permet de déduire que celui-ci diffère fortement du service postal universel. Il est d'une importance décisive que ces caractéristiques spécifiques se rapportent aux activités postales mêmes, telles que la levée et la distribution le samedi, et non à des services qui sont offerts en plus des activités postales. Pour ce qui concerne la partie postale, ces derniers services ne sont d'ailleurs pas foncièrement différents du service postal universel. Ils constituent uniquement un service supplémentaire, préalable ou complémentaire au service postal et ne seront donc pas pris en considération lors de la qualification du service postal concerné.

IV. Valeur juridique

La présente communication ne porte en rien préjudice à toutes les dispositions légales en vigueur, ce qui signifie que:

- les activités qui en vertu de la directive 97/67 et de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ne sont pas réservées à La Poste, comme la distribution par les intéressés eux-mêmes et l'échange de documents, restent libéralisées ;
- la présente communication n'introduit aucunes obligations supplémentaires pour les opérateurs que celles qui sont déjà reprises à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Le fait que l'activité d'une entreprise ne remplissant pas les 5 critères cumulatifs fera l'objet d'une "étude de cas" par l'Institut, n'implique par exemple pas que ces opérateurs aient une obligation de notification par rapport à l'Institut, une telle étude ne sera effectuée que si un problème ou un différent concret se présente.

Le cadre législatif actuel prévoit cependant une obligation de déclaration pour les fournisseurs des services non universels, mais cette disposition entre uniquement en vigueur lorsque les arrêtés royaux réglant l'exécution pratique de l'obligation de déclaration sont approuvés.

La réglementation sur laquelle s'appuie cette communication concerne :

- la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
- 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 version coordonnée par l'IBPT de la loi du 21 mars 1991 ainsi que la directive 97/67 sont disponibles sur demande auprès de l'IBPT. Les textes peuvent également être consultés sur le site Internet de l'Institut: <http://www.bipt.be/bipt.htm>

2. Réunion plénière du 22 janvier 2004

Ces études ne reflètent ni l'opinion de la Commission européenne, ni celle de l'IBPT

« Quality of Service Objectives, Performance and Measurement in Relation to Community Universal Postal Service »

(http://europa.eu.int/comm/internal_market/post/studies_en.htm)

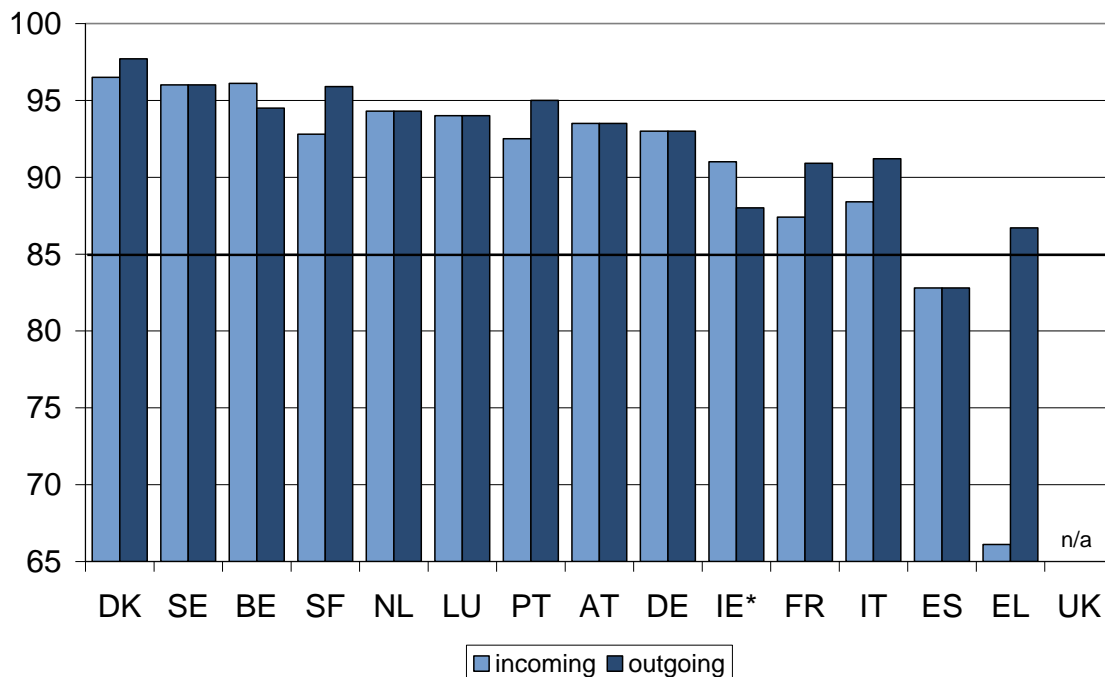
Qualité de service au niveau communautaire et national (Etat Membre, pays candidat)

- La réglementation relative à la qualité de Service comprend:
 - des objectifs quantitatifs précisant les dimensions respectives de la qualité de service (ex. objectifs du délai d'acheminement)
 - des exigences qualitatives concernant les dimensions de la qualité de service (ex. exigence de mesure des envois perdus)
 - exigence de publication des objectifs/exigences et performances
 - amendes en cas d'objectifs et d'exigences non atteints
- Performances
 - Résultats de la mesure des objectifs de la qualité de service (ex. performance du délai d'acheminement pour le courrier prioritaire transfrontière)
 - Exigences réglementaires dans la pratique (ex. traitement des plaintes)
- Mesure: méthodes et normes
 - Les normes sont des méthodes de mesure uniformes fixées et appliquées par toutes les parties concernées
 - Normes CEN développées au niveau européen

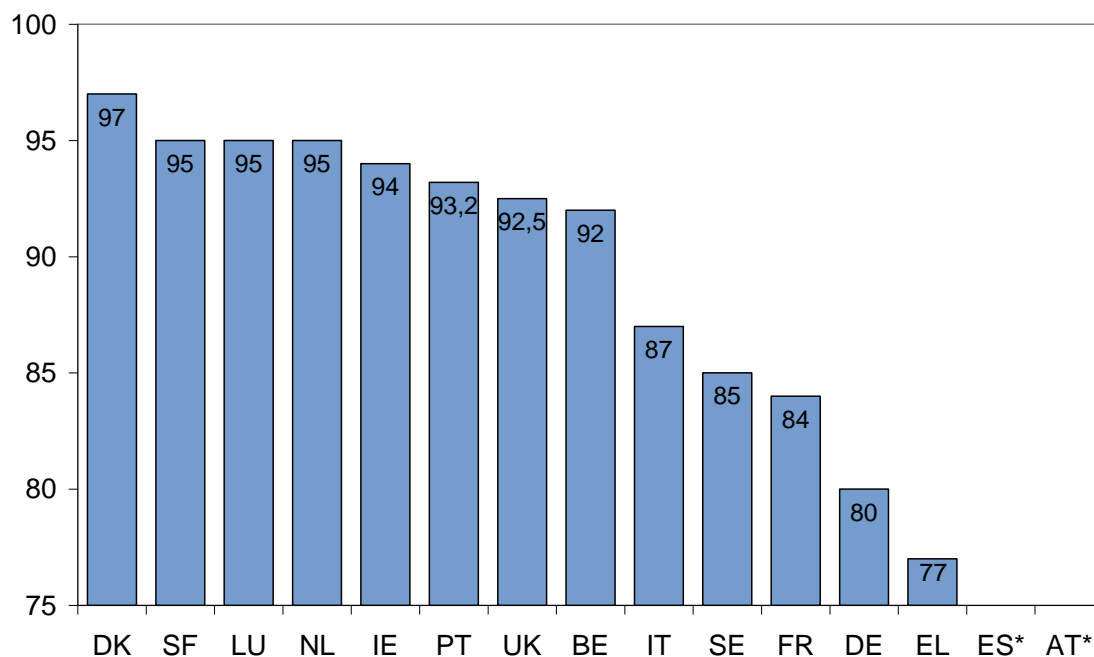
Objectifs et exigences de la Directive postale

- 85% J+3, 97% J+5 pour la totalité du trafic postal transfrontière intracommunautaire et pour chacun des flux bilatéraux entre deux EM (catégorie standard la plus rapide)
- Les objectifs de qualité de service seront fixés au niveau national pour les services intérieurs :
 - afin de garantir un service postal de bonne qualité
 - se concentrant sur les temps de routage, la régularité et la fiabilité des services
- Procédures transparentes, simples et peu coûteuses pour traiter les plaintes des utilisateurs
- Les objectifs et les performances de la qualité de service seront publiés
- Les ARN veilleront à ce qu'une action corrective soit menée si nécessaire

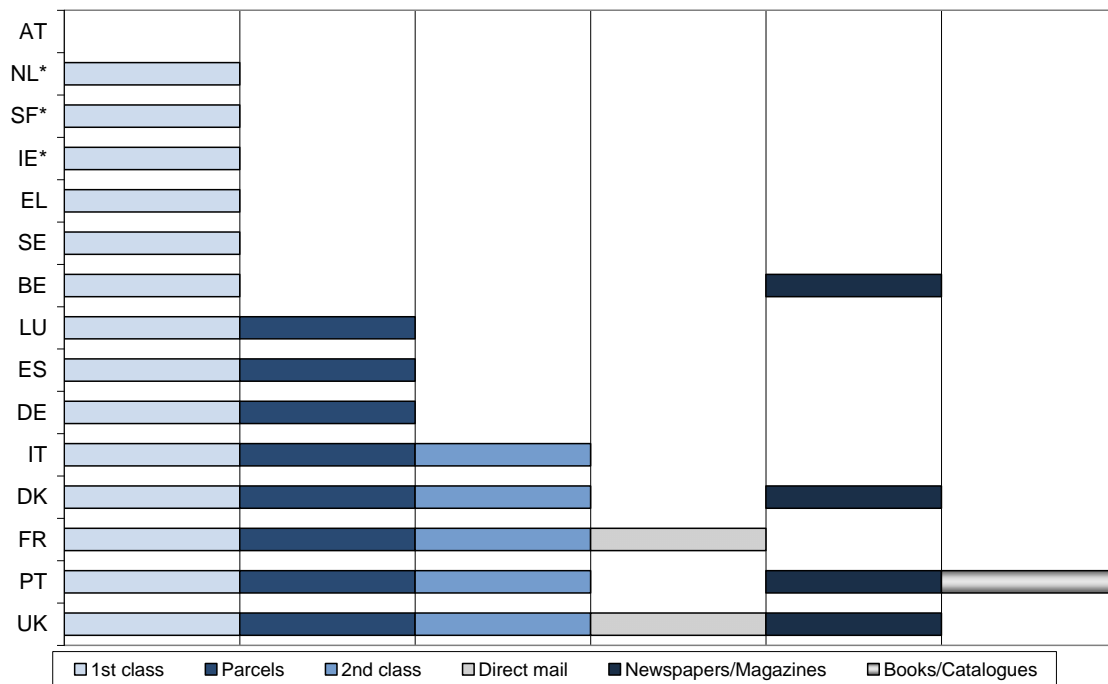
Délai d'acheminement transfrontière - Performance J+3 dans l'EM existant en 2002



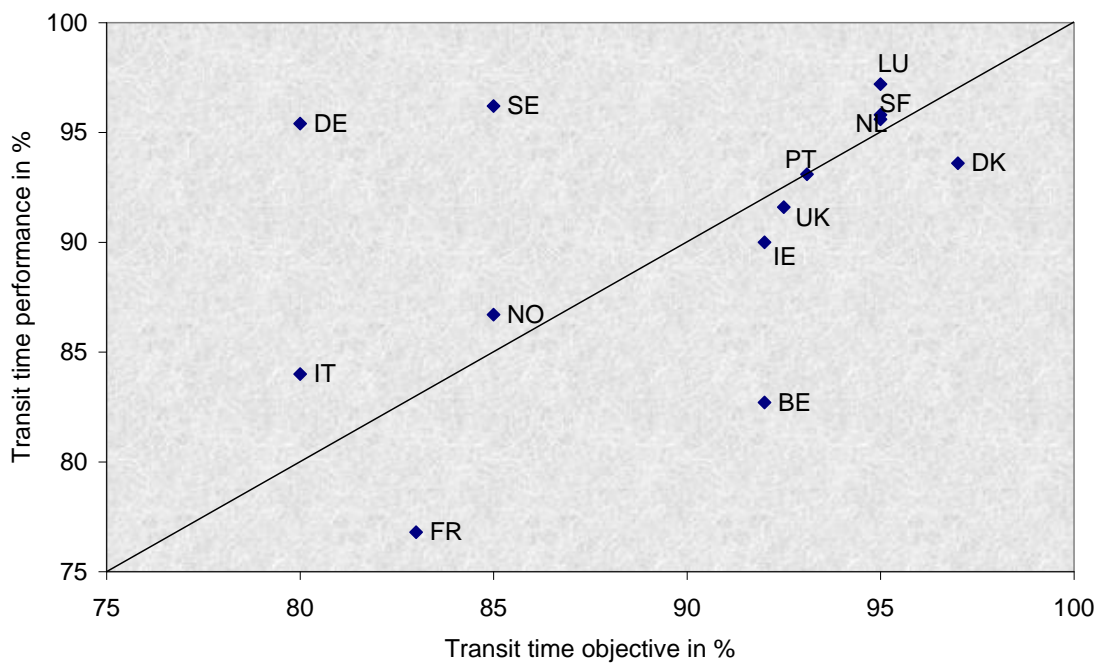
Délai d'acheminement intérieur - Objectifs J+1 pour les envois de 1ère catégorie dans l'EM existant (2002)



Délai d'acheminement intérieur - Portée de la réglementation nationale



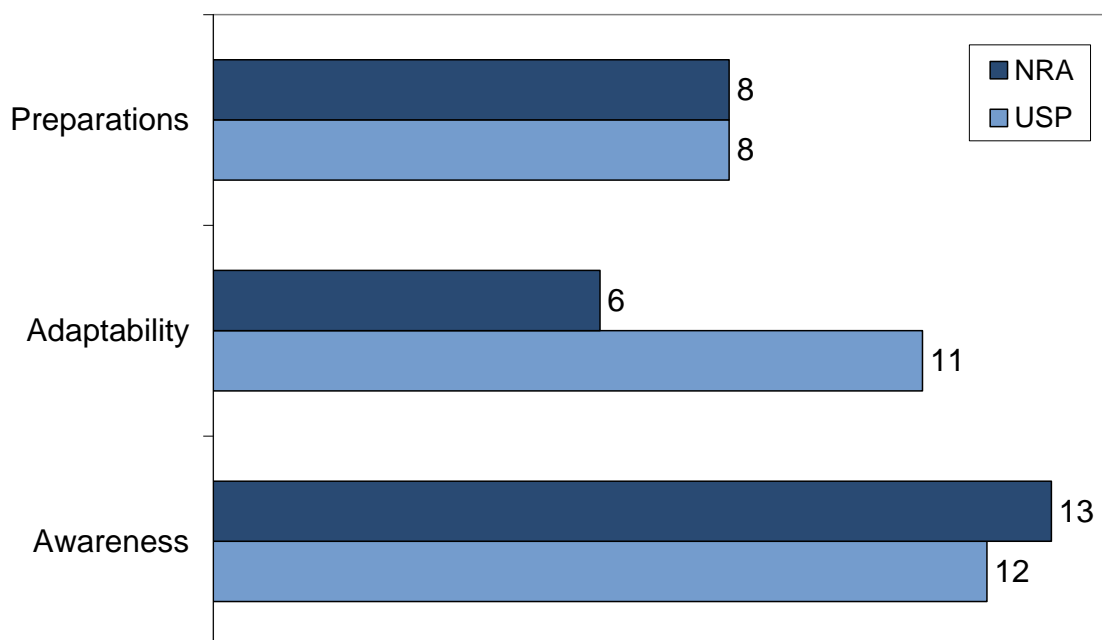
Délai d'acheminement intérieur - Performance J+1 pour les envois de 1ère catégorie dans l'EM existant (2002)



Délai d'acheminement intérieur – Evaluation: envois de 1ère catégorie

- Très bonnes performances dans l'EM existant
 - Mauvaises performances en Grèce
 - Pas de service J+1 en Espagne
- Importance primordiale du délai d'acheminement du point de vue des organisations de clients, mais pas une satisfaction complète
- Dans 6 EM existants, les performances pour le courrier en nombre de 1ère catégorie ne sont pas mesurées en dépit des exigences
- Différentes méthodes de mesure appliquées dans les EM existants et les PC : impact sur la fiabilité et la comparabilité limitée

Procédures de plaintes et d'indemnisation - Implémentation des normes CEN EN 14012



Enquêtes de satisfaction de la clientèle - Exigences, performances, évaluation, perspectives

- Pratiquement tous les prestataires du service universel des EM existants et des PC réalisent des enquêtes de satisfaction de la clientèle, mais une exigence réglementaire est uniquement fixée en Belgique
 - Les résultats sont publiés dans cinq EM existants, alors que dans les autres pays le résultat des enquêtes est uniquement destiné à un usage interne
 - Les objectifs des enquêtes nationales spécifiques diffèrent
- Perspectives possibles :
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle dans tous les EM (selon une exigence ou comme meilleure pratique) ?
 - Définir une méthodologie de mesure normalisée ?

Incentives - Evaluation et perspectives possibles

- Les amendes et les publications des objectifs et des performances de la qualité de service sont des incentives importants pour atteindre un service de haute qualité
 - Amendes réglementaires non transparentes
 - Dans certains EM existants et PC manque de ressources pour exercer un contrôle
 - L'étendue des informations publiées varie d'un EM existant à l'autre
- Perspectives possibles
 - Implémentation d'un mécanisme disciplinaire simple, ex. lien entre la réglementation des prix et les performances de la qualité de service ?
 - Mettre en oeuvre une publication cohérente des objectifs et des informations de performances ?

Liste des perspectives possibles sélectionnées

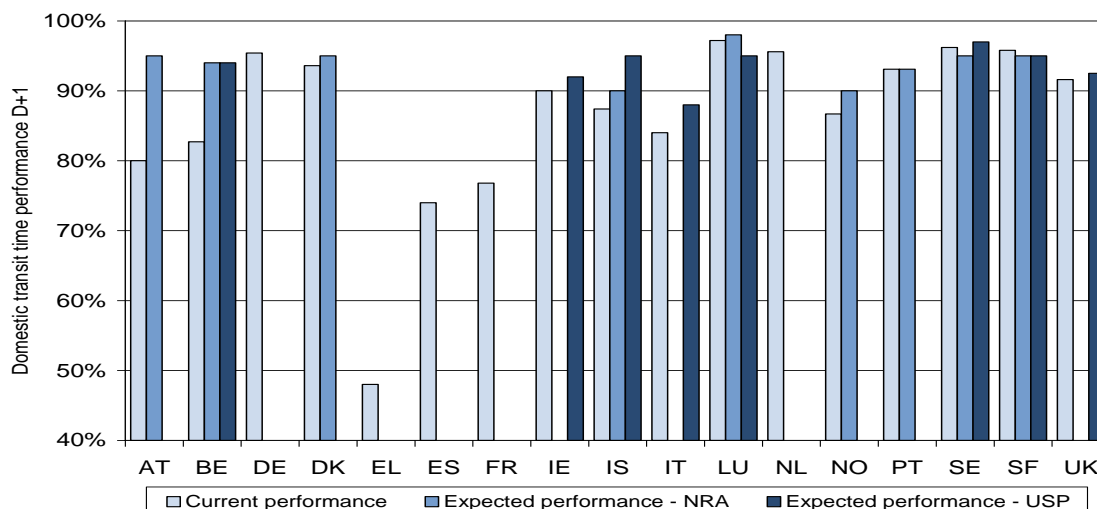
- Délai d'acheminement transfrontière
 - Modification de l'objectif transfrontière actuel
 - Couverture des relations pays par pays: EM vs. PC
 - Modification de l'objectif ?
 - ✓ Option 1: 80% J+2, 95% J+4
 - ✓ Option 2: 90% J+3, 98% J+5
- Délai d'acheminement intérieur
 - Harmonisation des objectifs de délai d'acheminement J+1 dans la Communauté (90% J+1)

Délai d'acheminement transfrontière - Evolution ou statu quo

- Résultat principal: L'adaptation ainsi que l'amélioration de l'objectif transfrontière ne sont pas considérés comme faisables à court et à moyen terme.
- Contre
 - pas d'incentive réglementaire pour continuer à améliorer le délai d'acheminement transfrontière pour les EM
- Pour
 - REIMS II garantit des incentives significatifs pour les performances de délai d'acheminement élevées
 - Un degré d'intégration économique élevé et la pression des clients y afférente encouragent davantage de hautes performances
 - PC: L'objectif existant est déjà un défi ambitieux et garantira un champ d'action d'un niveau pertinent au sein de l'UE élargie
- Conclusion: Le statu quo convient le mieux pour garantir un niveau de qualité élevé au sein des EM existants et pour fixer des incentives suffisants pour l'amélioration de la qualité dans les PC, assurant ainsi une convergence communautaire au sein de l'UE élargie.

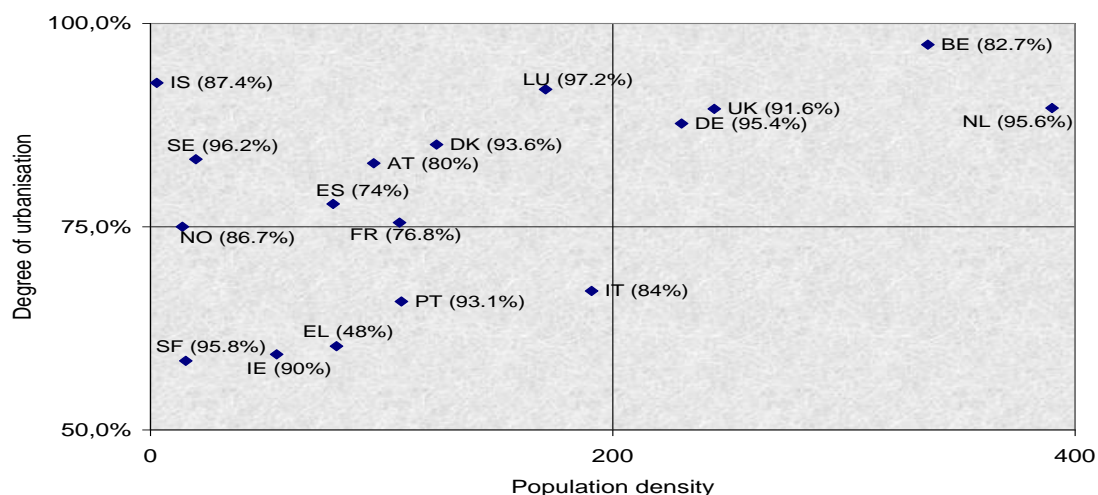
Délai d'acheminement intérieur - Harmonisation des objectifs J+1

Attentes des intéressés concernant les futures performances: 90% J+1 ?



Délai d'acheminement intérieur - Harmonisation des objectifs J+1 : facteurs propres au pays

- Hypothèse I: Plus la densité de la population est importante, plus grandes seront les performances du délai d'acheminement
- Hypothèse II: Plus le degré d'urbanisation sera élevé, plus grandes seront les performances du délai d'acheminement



Délai d'acheminement intérieur - Harmonisation des objectifs J+1

- Conclusion 1
 - Besoin d'informations supplémentaires de la part des clients/consommateurs concernant leurs besoins relatifs au délai d'acheminement intérieur (mélange qualité-prix)
- Conclusion 2
 - Les facteurs géographiques et démographiques ont un impact sur les performances du délai d'acheminement. Ce résultat restreint la possibilité d'harmonisation des objectifs J+1 dans tous les EM existants.
 - Une harmonisation serait également entravée en fonction des effets sur les coûts.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

- Conclusion 3
 - Dans la plupart des cas, les PC ne sont pas en mesure d'atteindre un niveau J+1 élevé à court terme:
 - ✓ Délai de transition estimé: au moins 5 ans (au cas où les restrictions financières ne jouent pas un rôle clé)
- Conclusion 4
 - Besoin d'objectifs J+1 appropriés dans les EM existants et PC par rapport aux performances transfrontière

Conclusions de l'analyse comparative - Performances de la qualité de service

- Améliorations significatives du délai d'acheminement au cours des cinq dernières années (au niveau communautaire et national)
- Tendence à harmoniser les performances du délai d'acheminement dans la plupart des EM existants
- Fortes différences de la Qualité de service entre les EM existants et les PC ainsi qu'au sein des PC même
- Possibilité d'améliorations ultérieures dans les EM existants mais surtout dans les PC
- Uniquement de vagues indications concernant les préférences et le degré de satisfaction des clients
 - Importance du traitement des pertes et des plaintes

Recommandations

Harmonisation communautaire

- Réglementation de la qualité de service
 - Prise en considération de l'assouplissement de la part des flux bilatéraux couverte par l'objectif de délai d'acheminement transfrontière intracommunautaire
 - Les EM veilleront à la publication régulière et disponible des objectifs et des performances
- Méthodes de mesure
 - Mise en vigueur de l'implémentation de EN 13850 et 14012
 - Prise en considération de la réduction des exigences de mesure pour les faibles flux de volume de courrier entre tous les futurs EM
 - Prise en considération d'une mesure normalisée concernant les colis standard principalement utilisés par les consommateurs et les clients de petites entreprises

Réglementation au niveau national (meilleure pratique)

- Les EM existants et PC devraient fixer des objectifs de délai d'acheminement J+1 pour le courrier intérieur de 1ère catégorie
- Les EM existants et PC devraient évaluer la perspective de lier la réglementation des prix et les objectifs de qualité de service
- Les EM devraient prendre en compte la mesure confidentielle des pertes et du retard dans le cadre du délai d'acheminement de bout en bout
- Les EM et PC à faibles performances devraient garantir la poursuite de l'amélioration des performances (actions correctrices)
- L'implication institutionnalisée des clients dans la fixation du cadre de la qualité de service devrait être prise en considération
- Les associations de consommateurs (particulièrement au niveau EM/PC) devraient envisager la perspective d'augmenter les ressources de suivi et s'impliquer par rapport aux services postaux

Comité Consultatif pour les Services Postaux

3. Réunion du 16 février 2004

Avis formulés concernant l'AR réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les services postaux

3.1. Avis de Test-Achats

« L'article 1er du projet d'AR énumère les ministres fédéraux qui pourront désigner un membre du comité consultatif pour les représenter.

S'il va de soi que le ministre des affaires économiques est concerné par les travaux du comité consultatif et a intérêt à pouvoir suivre ceux-ci de près, il n'en va pas de même pour le ministre des finances et celui de la fonction publique.

En effet, nous ne comprenons pas quelle peut être la justification pour la désignation d'un membre du comité par ces deux derniers ministres alors que cette faculté n'est pas accordée expressément à leur collègue qui a les entreprises et participations publiques dans ses compétences. Or, la Poste est l'une des entreprises publiques visées dans la loi du 21/3/1991 lesquelles ressortissent des compétences supplémentaires attribuées au ministre du budget et des entreprises et participations publiques (cfr note approuvée en conseil des ministres du 12/7/2003 et AR du 21/7/2003).

Il convient par ailleurs de remarquer que les compétences en matière de télécommunications sont attribuées au ministre des affaires économiques -Mme Moerman- (conjointement avec sa collègue chargée de la protection de la consommation en ce qui concerne la législation sur la régulation des télécommunications) qui disposera donc de facto de deux représentants au comité. Mais quel est le lien entre les services postaux et les télécommunications? A l'inverse, la ministre en charge de la protection de la consommation ne sera pas représentée; ce qui nous semble une lacune importante.

Il est donc vraiment difficile de dégager la logique qui a été suivie pour choisir les ministres fédéraux nommés dans le projet d'AR.

Test-Achats estime que les ministres suivants sont le plus concernés par les travaux du comité consultatif pour les services postaux: le ministre des affaires économiques, le ministre de la protection de la consommation et celui qui est compétent pour les entreprises et les participations publiques.

S'il faut à tout prix que 4 membres du comité soient désignés par des ministres fédéraux (pour des raisons d'équilibre politique ou d'équilibre entre les différents exécutifs?), il convient de rechercher à tout le moins un lien de rattachement avec (ou un intérêt pour) les services postaux comme critère de choix parmi les autres ministres fédéraux; ce lien nous paraissant incontestable dans le chef des 3 ministres cités ci-dessus.

L'article 2 confère au ministre qui a les services postaux dans ses attributions la nomination du président du comité.

Sauf erreur, aucun ministre n'a été désigné explicitement comme compétent en matière des services postaux. Si le ministre qui a les entreprises et les participations publiques dans ses attributions exerce bien une tutelle sur la Poste, on ne peut en déduire que ses attributions s'étendent à l'ensemble des services postaux. Dans le même ordre d'idées, on ne peut considérer que les attributions de la ministre des affaires économiques qui est aussi compétente pour les télécommunications comprennent également les services postaux.

Conclusion: soit le gouvernement précise dans un AR quel ministre sera compétent à l'avenir

Comité Consultatif pour les Services Postaux

pour les services postaux, soit il faut reformuler l'article 2 du projet d'AR pour tenir compte de la possibilité qu'aucun ministre n'est désigné explicitement comme compétent pour les services postaux, que ce soit dans l'actuel gouvernement ou dans un autre qui lui succèdera. Par exemple, compléter l'article 2 en désignant un ou plusieurs autres ministres par défaut de celui qui a les services postaux dans ses attributions. »

3.2. Avis de l'Association belge des banques

Pour ce qui est du document joint à l'invitation à la réunion, je voulais encore poser une petite question, plus précisément en ce qui concerne la composition du Comité consultatif. L'art. 1^{er}, 8^o et 9^o de l'AR stipule qu' 'un membre représentatif des institutions financières privées' et 'un membre représentatif des institutions publiques de crédit' siègent respectivement au sein du Comité.

Pour ce qui est de la représentation des institutions financières privées, c'est, sauf erreur de ma part, Monsieur Georges MARTIN, Directeur du Département Etudes, Statistiques et Contrôle prudentiel de l'Association Belge des Banques qui siège en tant que membre effectif, tandis que je suis moi-même désigné comme son suppléant.

La situation est moins claire à mes yeux pour ce qui est de la représentation des institutions publiques de crédit. J'apprécierais beaucoup que vous me communiquiez les noms des personnes assumant cette représentation (membre effectif et suppléant) ainsi que le nom ou les noms de l'institution ou des institutions qu'ils représentent. Cette question n'est pas négligeable à la lumière des modifications structurelles subies par le secteur du crédit ces dernières années et qui devraient aussi également être reflétées dans leur représentation au sein du Comité consultatif ».

4. Réunion du 22 mars 2004

Les membres du Comité ont été invités à émettre leur avis au sujet du premier avenant au troisième Contrat de Gestion entre l'Etat et La Poste. Vous le trouverez ci-après.

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

Conformément à l'article 47 de la loi du 21 mars 1991, le Comité Consultatif pour les services postaux, réuni en séance plénière ce 22 mars 2004, a l'honneur de faire part de son avis concernant le projet de premier avenant au troisième contrat de gestion de La Poste et de ses commentaires concernant le projet de la convention d'approfondissement y annexée, celle-ci étant une mesure d'exécution à cet avenant.

1. Contrat de Gestion

1.1. Relations avec la clientèle

D'une manière générale, le Comité Consultatif marque son accord sur les critères généraux de qualité et les délais d'acheminement des envois prioritaires et non prioritaires définis dans le premier avenant au troisième contrat de gestion tels que définis aux articles 1 à 3.

1.2. Convention d'approfondissement

Le Comité consultatif marque son accord sur le principe que LA POSTE soit un acteur stimulant la cohésion du tissu social en proposant un tarif réduit pour les envois de correspondance expédiés par la vie associative tel que prévu à l'article 4. Toutefois, les réserves concernant son applicabilité sont explicitées, ci-après, au point 2 du présent avis. Au plan rédactionnel, les termes « envois de la poste aux lettres » seront remplacés par « envois de correspondance » dans le texte en langue française.

1.3. Affectation des bénéfices

L'ensemble des membres expriment leur accord sur l'affectation des bénéfices qui sera effectuée conformément aux statuts de LA POSTE.

2. Convention d'approfondissement

2.1. Tâches d'intérêt général

Sur base d'un consensus, le Comité Consultatif marque son accord sur le fait que l'Etat confie à LA POSTE la tâche d'appliquer une tarification spéciale pour les associations qui expédient des envois par LA POSTE.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

2.2. Envois bénéficiant du tarif réduit

Le Comité Consultatif exprime de sérieux doutes quant aux modalités d'application de la tarification proposée et spécialement celles qui suivent :

- L'obligation d'effectuer le dépôt au guichet du bureau de poste du lieu où l'association exerce son activité principale et l'apposition immédiate et sur place des timbres poste sur les envois.

Exemples :

1°. Dans quel bureau de poste devraient être déposés des envois correspondant à une association exerçant ses activités dans le ressort de plusieurs bureaux de poste, voire de plusieurs régions bien distinctes l'une de l'autre ?

2°. En zone urbaine, les guichetiers ont peu de possibilités de contrôler la véracité des inscriptions prévues sur le document prévu à l'article 5,1°. La protection de la rémunération de LA POSTE pourrait en être affectée.

3°. En zone rurale, les plages horaires d'ouverture limitées des bureaux de poste et le fait que les responsables des associations ne travaillent pas nécessairement sur place les empêcheraient de bénéficier de cette mesure.

4°. Apposer une trentaine de timbres poste, s'ils sont autocollants, ne pose pas de difficulté mais en apposer plusieurs centaines immédiatement est une contrainte rendant le projet très aléatoire.

- L'obligation d'acheter les timbres-poste au guichet du bureau de poste du lieu où l'association exerce son activité principale.

Certains membres du Comité Consultatif expriment de profondes réserves quant à l'obligation d'acheter dans un bureau bien défini les timbres poste et se demandent si les associations disposant d'un PP pourraient aussi l'utiliser pour bénéficier du tarif réduit, sans qu'il s'agisse d'en généraliser l'usage.

- L'affranchissement exclusivement au moyen de timbres-poste.

Pour le Comité Consultatif, une telle mesure doit aller de pair avec un approvisionnement suffisant en timbres poste de l'ensemble des bureaux de poste.

Le Comité a entendu les explications de La Poste concernant la raison d'être des conditions fixées à l'octroi des tarifs. Elles se justifient par la nécessité qu'à La Poste de se prémunir contre une fraude ou des abus importants d'une part, et d'autre part de ne pas engendrer des coûts administratifs disproportionnés en application de cette mesure qui vise au moins 200.000 associations.

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

5. Réunion du 30 août 2004

- Approbation des procès-verbaux des réunions du 16 février et 22 mars 2004 ;
- Discussion du projet d'avis du Comité consultatif sur le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les services postaux;
- Discussion du projet d'arrêté royal relatif aux boîtes aux lettres particulières;
- Communication d'informations générales concernant la tenue du XXIIIe Congrès de l'UPU à Bucarest en septembre 2004

5.1. Avis du Comité consultatif pour les services postaux sur le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du comité consultatif pour les services postaux

5.1.1. Objet

En vertu de l'article 47 de la loi du 21 mars 1991, le Comité consultatif pour les services postaux réuni en séance plénière ce 30 août 2004 a l'honneur de faire part de son avis concernant le projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement de ce comité (voir annexe).

5.1.2. Rétroactes

La composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux est réglée par l'arrêté royal du 5 mars 1992 portant exécution de l'article 47 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Toutefois, la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges modifie l'organisation et la composition du Comité consultatif pour les services postaux.

En effet, l'article 8§1er de la loi du 17 janvier 2003 prévoit la création d'un « Comité consultatif pour les services postaux auprès du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie ».

L'article 8§2 dispose que « les modalités de fonctionnement et de composition du Comité consultatif pour les services postaux sont définies par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres (...)».

L'IBPT a rédigé un projet d'arrêté royal en exécution de l'article 8§2.

Ce projet a été transmis à Madame la Ministre Fientje Moerman le 27 octobre 2003 et au service du secteur postal de l'IBPT le 29 octobre 2003.

Le texte a été transmis au Comité consultatif qui a examiné le projet lors de sa réunion du 16 février 2004.

Le Comité a estimé que le texte devait être adapté.

5.1.3. Détail des adaptations apportées par le Comité consultatif au texte initial du projet

Texte initial du projet	Texte adapté suite à la réunion du Comité consultatif	Commentaires
Article 1 ^{er} , 8 ^o	Remplacé par : <u>article 1^{er}, 8^o</u> : un membre représentant la Banque Nationale de Belgique	Le texte a été modifié suite à une remarque de M. De Cort (Association belge des banques). M. De Cort a fait remarquer que les institutions publiques de crédit ont disparu suite aux évolutions du monde financier. M. De Cort a suggéré qu'un représentant de la Banque nationale siège au sein du Comité à la place d'un représentant des institutions publiques de crédit.
	Ajout : <u>article 1^{er}, 13^o</u> : un membre désigné par le ministre qui a les entreprises et participations publiques dans ses compétences	Adaptation de la numérotation suite à cet ajout
<u>Article 1^{er}, 17^o</u> : un membre désigné par le ministre qui a les télécommunications dans ses attributions	Remplacé par : « un membre désigné par le ministre qui a les services postaux dans ses attributions »	Cette disposition n'avait aucun sens dans un texte traitant du secteur postal.
	Ajout : <u>article 1^{er}, 19^o</u> : un membre désigné par le ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions	Suggestion de M. Anckaer (test-achat). La ministre de la protection de la consommation devrait être représentée au sein du comité. Cette représentation n'était pas prévue avant l'intervention de Monsieur Anckaer. Changement dans la numérotation suite à cette modification
Article 1^{er}, alinéa 2 : Les membres visés à l'alinéa 1^{er}, 20^o à 24^o siègent au Comité sans voix délibérative	Remplacé par : Les décisions du Comité sont adoptées à la majorité des membres présents	Suggestion afin de solutionner les problèmes liés aux nombreuses absences lors des réunions du Comité (voir annexe 4) et l'impossibilité récurrente d'atteindre le quorum

5.1.4. Remarque générale

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Le Comité consultatif pour les services postaux s'est par ailleurs interrogé sur l'opportunité de maintenir en son sein des représentants de départements ou d'organismes qui ne participent quasi jamais aux réunions (Fonction publique, Finances, Famille, ...).

5.1.5. Avis du Comité consultatif pour les services postaux

Après avoir procédé aux adaptations mentionnées supra, le Comité consultatif approuve à l'unanimité des membres présents le texte du projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux.

5.2. Discussion du projet d'arrêté royal relatif aux boîtes aux lettres particulières

Le projet d'arrêté royal présenté a été approuvé à l'unanimité par les personnes présentes.

Le texte de la recommandation en revanche et plus particulièrement celui qui se rapporte à l'article 85, § 1^{er}, 1^o de l'AR du 12 janvier 1970, a toutefois donné lieu à quelques discussions. Par conséquent, il a été décidé de recueillir des informations complémentaires à ce sujet auprès des instances régionales respectives.

Les membres du Comité ont été invités à leur tour à transmettre leur avis concernant cette recommandation au secrétariat du Comité.

5.3. Communication d'informations générales concernant la tenue du XXIII^e Congrès de l'UPU à Bucarest en septembre 2004

Le Congrès quinquennal de l'UPU se déroule du 15 septembre au 5 octobre à Bucarest.

L'IBPT fournit des informations complémentaires concernant l'organisation et les travaux de ce Congrès, et plus précisément concernant les principaux thèmes qui seront abordés. Il cite entre autres la réforme de l'UPU (Comité consultatif), les bureaux d'échange extraterritoriaux, les frais terminaux et autres aspects juridiques (réserve : définition).

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

Poste vacant.

SECRETARIAT

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

Tél. : 02-226 89 40
Fax : 02-226 89 99
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

Madame Catherine MAHEUX
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES

VERBOND VAN BELGISCHE ONDERNEMINGEN

Dhr. Piet CUSTERS
Diestse Steenweg 624
3010 KESSEL-LO

GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D'ENVELOPPES

Monsieur Yves LANTONNOIS
Chaussé de Waterloo 715 bte 25
1180 BRUXELLES

UNION DES CLASSES MOYENNES

Monsieur Christophe WAMBERSIE
Rue Haute 5
6230 BUZET

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

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Jean-Luc STRUYF
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN BELGISCH VAKVERBOND

Dhr. Jozef DE DONCKER
Fontainasplein 9-11
1000 BRUSSEL

FEDERATION GENERALE DU TRAVAIL DE BELGIQUE

Monsieur Michel LAURENT
Place Fontainas 9-11
1000 BRUXELLES

ALGEMEEN CHRISTELIJK VAKVERBOND

Dhr. Jef VAN DEN BOSCH
Pletinckxstraat 19
1000 BRUSSEL

CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Madame Dominique RORIVE
Boulevard Saucy 10
4020 LIEGE

ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE

Mevrouw Ann FONTEYN
Centrumgalerij Blok 2 - Nr 244
1000 BRUSSEL

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. Ann DEMOOR Haachtsesteenweg 579 1031 BRUSSEL	ARCOPAR Dhr. Eric SPIESSENS Livingstonelaan 6 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. Mevr. Els DE TROCH 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
GEZINSBOND Dhr. Erwin STEENACKER Troonstraat 125 1050 BRUSSEL	GEZINSBOND Dhr. René MERCKEN 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

De Post - Regulatory & International Affairs

Dhr. Joost VAN TOMME
Muntcentrum
1000 BRUSSEL

7. Deux membres représentatifs des autres entreprises de services postaux

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Dhr. Chris VANHOEGAERDEN
Louis Gribaumontlaan 1
1150 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Patrick FRANSSSEN
Avenue Louis Gribaumont 1
1150 BRUXELLES

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Mevr. Sabine VANDE POELE
Louis Gribaumontlaan 1
1150 BRUSSEL

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Luc DOMICENT
Avenue Louis Gribaumont 1
1150 BRUXELLES

8. Un membre désigné par le Ministre des Affaires économiques

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

MINISTERIE VAN HET OPENBAAR AMBT

Dhr. Herwig STALPAERT
Pachécolaan 19 bus 2
1010 BRUSSEL

10. Un membre désigné par le Ministre des Finances

Service Public Fédéral FINANCES

Monsieur Michel THEUNISSEN
North Galaxy
Bd. du Roi Albert II, 33 bte 971
1030 BRUXELLES

Service Public Fédéral FINANCES

Madame Bernadette SAINT VITEUX
North Galaxy
Bd. du Roi Albert II, 33 bte 971
1030 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

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 VRIJJDERS
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Mevrouw Marleen VANWINGH
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL

Comité Consultatif pour les Services Postaux

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

19. Un membre désigné par l'Exécutif régional wallon

MINISTERE DE LA REGION WALLONNE

Monsieur Rudy JANSEMME
Rue Van Opré 91
5100 JAMBES

MINISTERE DE LA REGION WALLONNE

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 ROUSSEAU
Produpress S.C.A.- Avenue Général Dumonceau 56
1190 BRUXELLES

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

Monsieur Jean-Paul VAN GRIEKEN
Boulevard Edmond Machtens 79 bte 23
1080 BRUXELLES

CHAPITRE 4 DOCUMENTS DISTRIBUES

- Le neuvième rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux
- Le dixième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications
- Le rapport annuel 2003 de l'IBPT

SECRETARIAT : IBPT – Avenue de l'Astronomie 14 bte 21 – 1210 BRUXELLES