

Treizième rapport annuel du Comité Consultatif pour les Services Postaux

janvier 2007 - décembre 2007

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	16
Chapitre 4 : Documents distribués	22

Préface

Les membres du Comité consultatif pour les services postaux sont toujours dans l'attente de l'adoption d'un avant-projet d'arrêté réglant la composition et le fonctionnement de ce Comité. On peut rappeler que le Comité consultatif pour les services postaux a rendu un avis au sujet de cet avant-projet d'arrêté royal le 30 août 2004 et a apporté les modifications souhaitées en octobre 2006.

Les souhaits émis dans le précédent rapport gardent toute leur pertinence. Le Comité consultatif émet, à nouveau, 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 « Europe » ne s'est pas réuni en 2007.

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" ne s'est pas réuni en 2007.

CHAPITRE 2 LES REUNIONS PLENIERES

Dans la période allant de janvier à décembre 2007, une réunion plénière a été organisée.

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 n'a, par conséquent, pas été observé.

Réunion

Le Comité consultatif s'est réuni en séance plénière le 12 novembre 2007.

Sujet abordé

- Présentation de l'enquête de l'IBPT auprès des particuliers, des PME et des indépendants sur le service universel postal.

Séance du 12 novembre 2007

Le Service Postal Universel en Belgique : comportement et desiderata des particuliers, des indépendants et des PME

A. Particuliers

Dans la perspective du débat sur le Service Universel et sur la nécessité d'un éventuel recadrage de celui-ci et conformément à la mission d'étude des questions propres au secteur postal qui lui est dévolue par la loi du 17 janvier 2003 et dans le but de fournir aux autorités compétentes les éléments pertinents d'information pour l'aide à la décision, l'IBPT s'est attaché à broser le tableau du comportement et des desiderata des particuliers quant aux prestations qui caractérisent le Service Universel.

Le public visé est la population des usagers privés de Belgique. Les prestations postales sur lesquelles porte l'enquête ont été délibérément choisies au sein du Service Universel tel qu'actuellement défini en Belgique. En effet, si certaines obligations de Service Universel postal résultent d'une transposition fidèle des textes européens, d'autres caractéristiques dudit service peuvent faire l'objet d'un arbitrage national. C'est pourquoi il semble important de circonscrire les priorités de l'usager particulier en la matière.

Une enquête téléphonique a été menée du 3 au 31 octobre 2006 auprès de 2000 personnes représentatives de la population belge (entreprises exclues). Le questionnaire comportait 30 questions scindées en trois parties : Lettres et colis, service universel, Marché postal.

L'échantillon sondé, soit 2000 personnes, est représentatif des habitants de la Belgique étant donné qu'il obéit aux exigences imposées par les critères suivants :

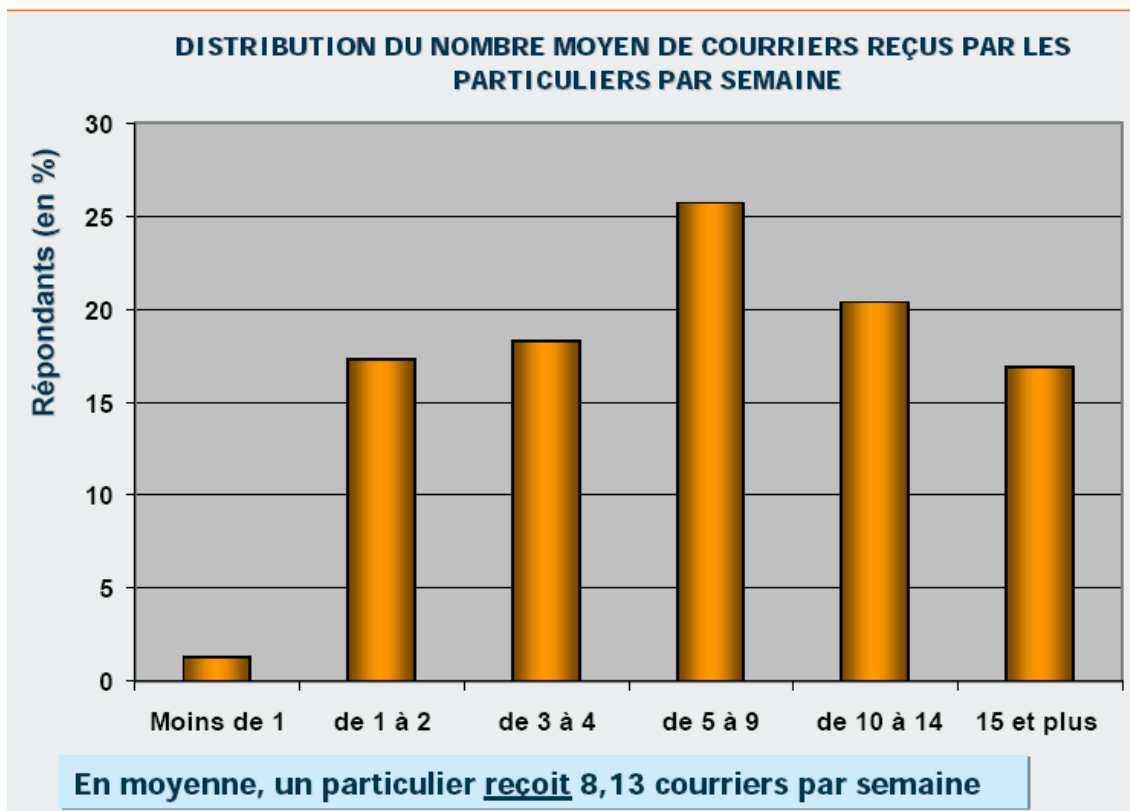
- zones Nielsen ;
- régime linguistique ;
- âge ;
- sexe ;
- catégorie socioprofessionnelle.

Résultats

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les usagers se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au Service Universel postal. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de particuliers ayant recours à des opérateurs autres que La Poste. Il faut néanmoins être conscient que les autres opérateurs de Service Universel postal ne se sont, jusqu'à présent, quasi pas manifestés auprès des "petits" usagers.

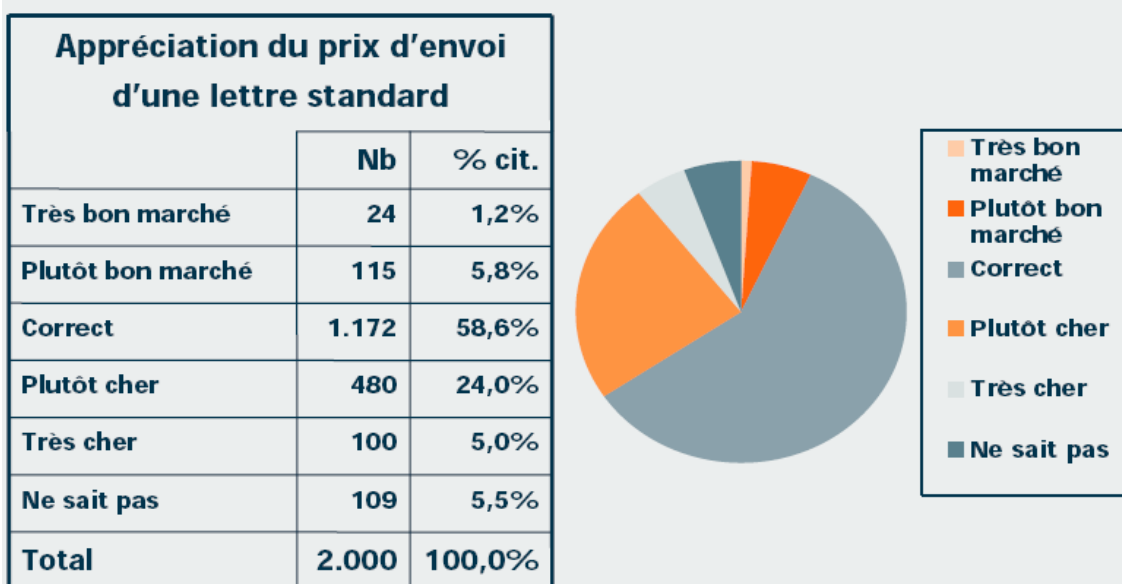
Le volume de courriers expédiés par personne est faible (1,6 /pers/jour). En revanche, celui des courriers reçus est quatre fois plus important et rejoint la moyenne européenne.

Le flux des courriers



Concernant les prix, les usagers sont divisés : la moitié d'entre eux déclarent que le prix demandé est correct pour une lettre, tandis qu'un tiers considèrent les colis trop chers.

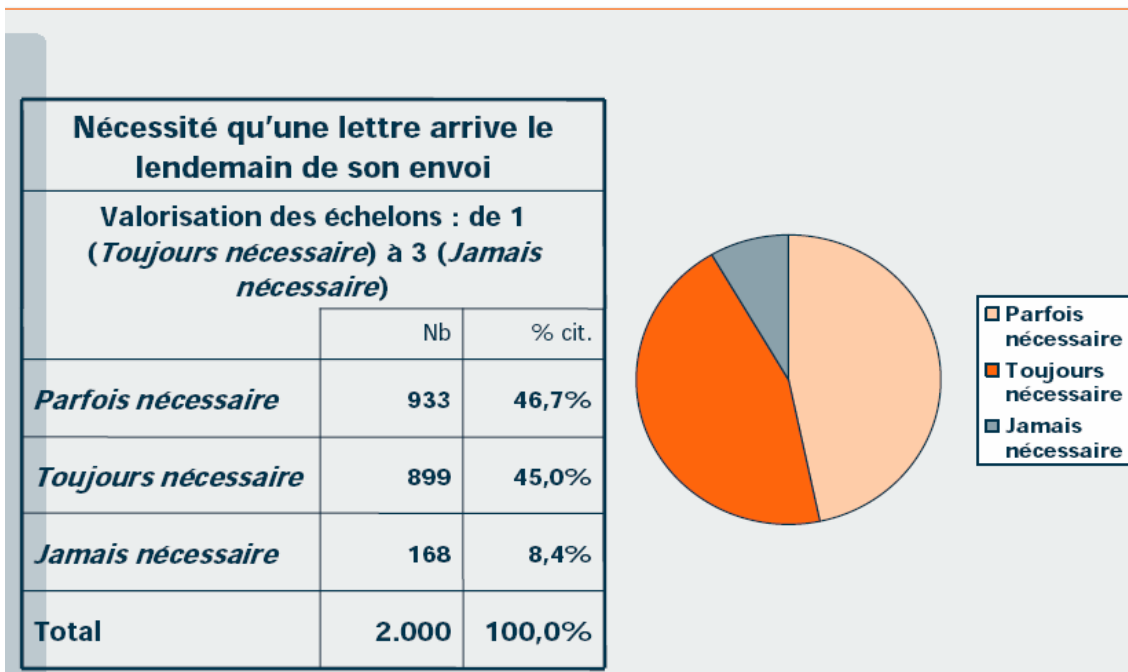
Perception des prix par les particuliers



« Pour le service universel, la loi précise que : « Les prix doivent être abordables et tels que tous les utilisateurs aient accès aux services offerts. » »

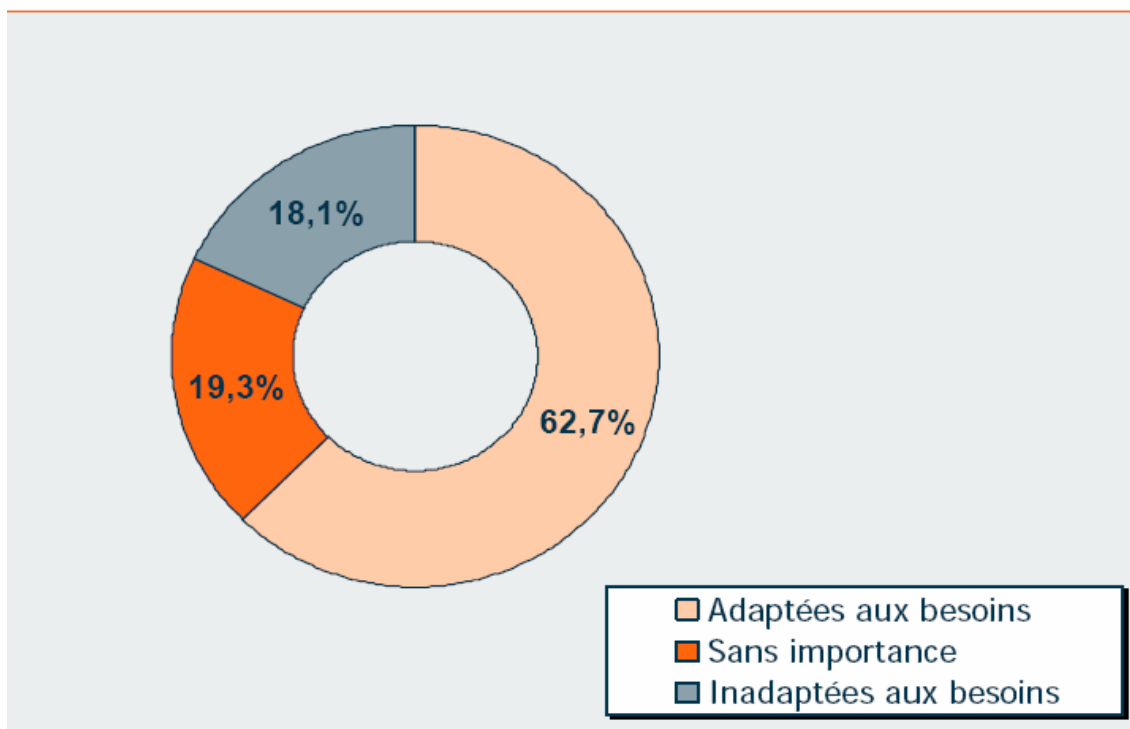
Les usagers portent un intérêt marqué pour la qualité de service tant en matière de délai de distribution qu'en matière de fiabilité.

Délai d'acheminement pour la lettre : particuliers



Parmi les desiderata, la réception du courrier à domicile s'affirme comme un impératif. Les usagers accordent en revanche peu d'importance à l'heure de passage du facteur, mais davantage d'importance aux heures d'ouverture des bureaux.

Le bureau de poste : heures d'ouverture du bureau le plus proche – particuliers



Le « Direct mail » n'est pas perçu positivement par une partie importante des personnes qui en reçoivent.

Globalement, le taux de satisfaction (moyenne de toutes les cotes données) vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,4 sur dix.

Enfin, les résultats obtenus ne plaident pas en faveur d'un réaménagement complet du Service Universel postal tel qu'il est actuellement presté, mais pointent les domaines qui nécessiteraient plus d'attention. Citons notamment les prix, les heures d'accès au réseau ou la fréquence de distribution.

B. Indépendants et PME

La libéralisation du secteur postal et le maintien du Service Universel font actuellement l'objet d'un débat dont les enjeux sont économiques et sociaux. Au plan européen, la directive a pour objectif « l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté ».

Selon la Commission, les services postaux traitent 135 milliards d'envois chaque année dans l'Union européenne, ce qui représente un chiffre d'affaires de 88 milliards d'euros, c'est-à-dire environ 1% du produit intérieur brut de la Communauté. L'objectif annoncé par la Commission est l'amélioration de la qualité du service en ce qui concerne notamment les délais de distribution et la facilité d'accès. Au plan belge, cette libéralisation induira une redistribution des parts de marché de La Poste, opérateur postal principal actuel. Le secteur postal emploie directement quelques 41.000 personnes () pour environ 800 acteurs (entreprises et travailleurs indépendants). Le défi sera de garantir un Service Universel de qualité tout en ouvrant à la concurrence les segments de produits actuellement les plus rentables pour La Poste (courrier en nombre).

Comité Consultatif pour les Services Postaux

La Commission européenne prépare actuellement une directive destinée, entre autres, à encadrer la mise en place au sein des États membres des mesures destinées à assurer le Service Universel dans un marché ouvert. L'entrée en vigueur de cette directive, prévue pour le 31 décembre de l'année 2010, aura pour principal effet pratique de supprimer les monopoles des opérateurs postaux historiques.

Dans la perspective du débat sur le Service Universel et sur la nécessité d'un éventuel recadrage de celui-ci et conformément à la mission d'étude des questions propres au secteur postal qui lui est dévolue par la loi du 17 janvier 2003 et dans le but de fournir aux autorités compétentes les éléments pertinents d'information pour l'aide à la décision, l'IBPT s'est attaché à brosser le tableau du comportement et des desiderata des particuliers quant aux prestations qui caractérisent le Service Universel. Cette étude a été réalisée en octobre 2006.

Afin de compléter ce tableau, et sachant que le courrier résidentiel et des PME représente 45% de l'actuelle clientèle de La Poste, l'IBPT a décidé de mener un enquête auprès des PME et des indépendants. Cette étude a été réalisée en juillet 2007.

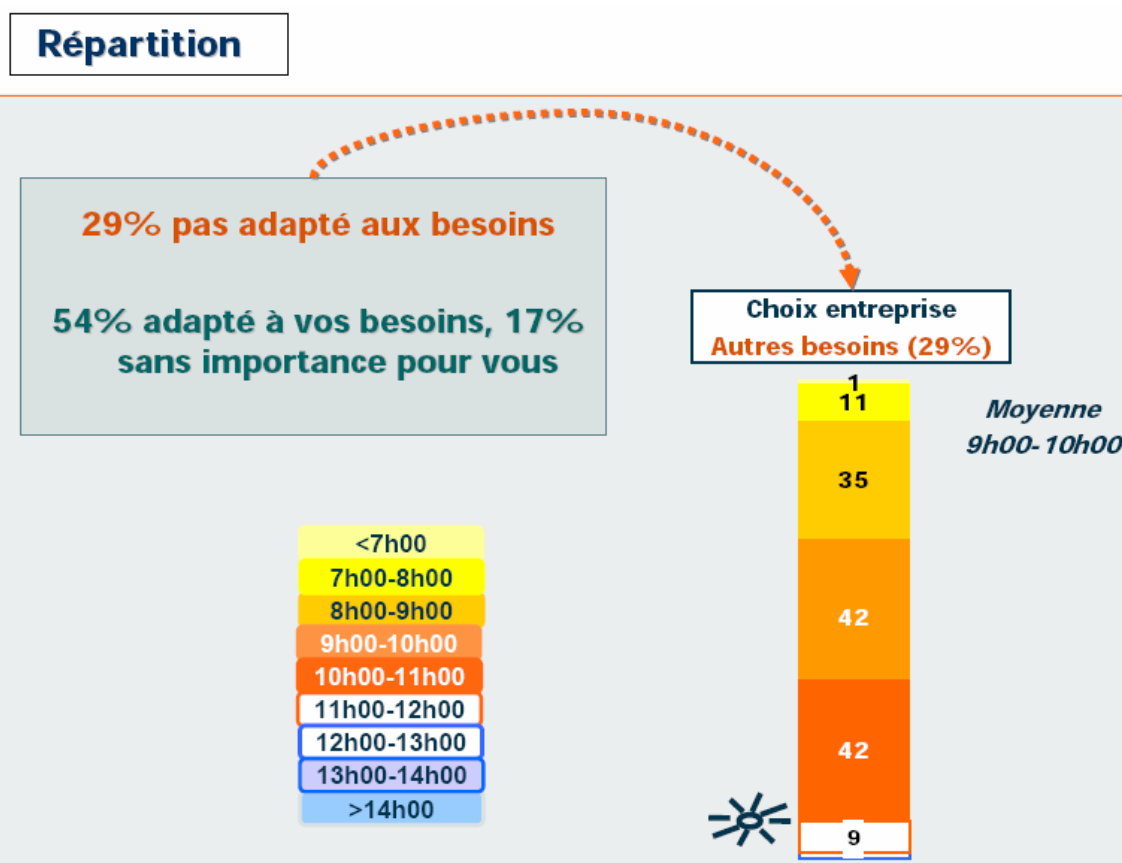
Les prestations postales sur lesquelles porte l'enquête ont été délibérément choisies au sein du Service Universel tel qu'actuellement défini en Belgique. En effet, si certaines obligations de Service Universel postal résultent d'une transposition fidèle des textes européens, d'autres caractéristiques dudit service peuvent faire l'objet d'un arbitrage national. C'est pourquoi il semble important de circonscrire les priorités des PME et des indépendants en la matière.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Les résultats de l'enquête montrent que, globalement, les PME et les indépendants se déclarent satisfaits des prestations inhérentes au Service Universel postal. Parmi les constats les plus tangibles auxquels aboutit l'enquête, on relèvera le faible nombre de PME et d'indépendants ayant recours à des opérateurs autres que La Poste, puisque 89% des répondants sont clients de La Poste.

Distribution

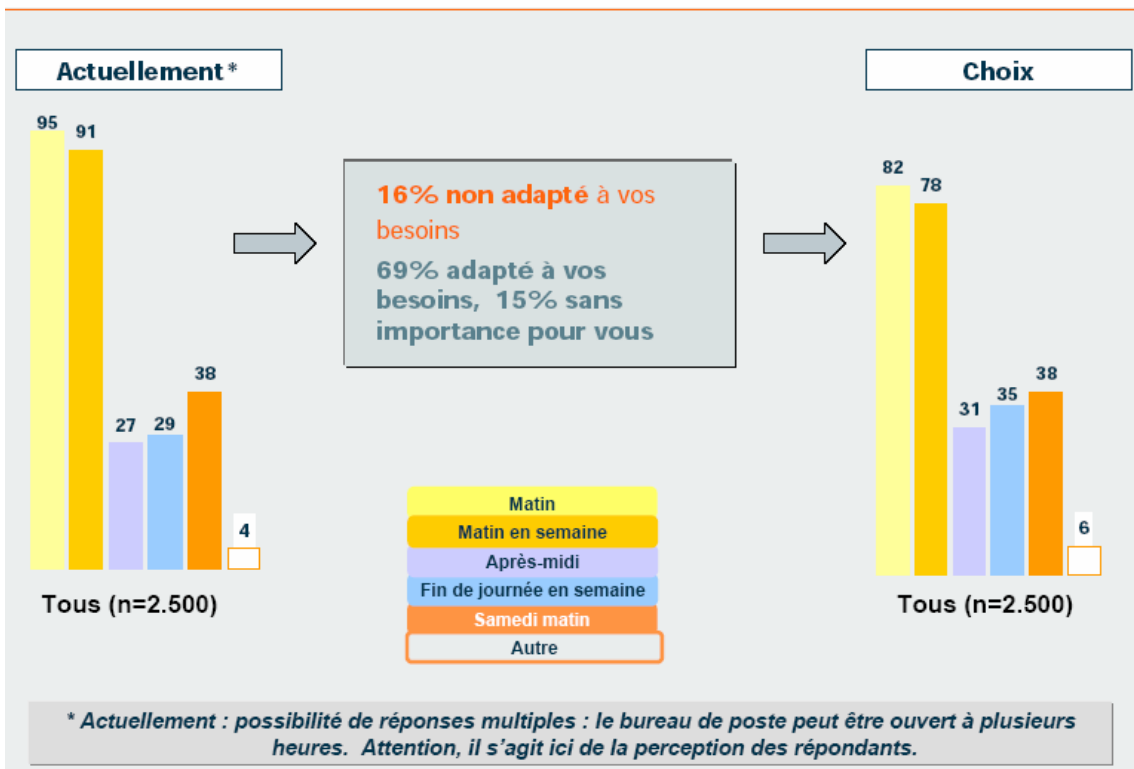
Si globalement les entreprises sont satisfaites de la fréquence de distribution des envois postaux, il n'en va pas de même pour l'heure de distribution. En effet, plus d'un tiers des répondants se prononce pour une distribution plus tôt dans la journée.



Bureaux de poste

Si la satisfaction globale vis-à-vis de la situation des bureaux de poste est élevée, l'accent a été mis sur la nécessité pour les entreprises de voir les bureaux de poste ouverts plus tard en semaine.

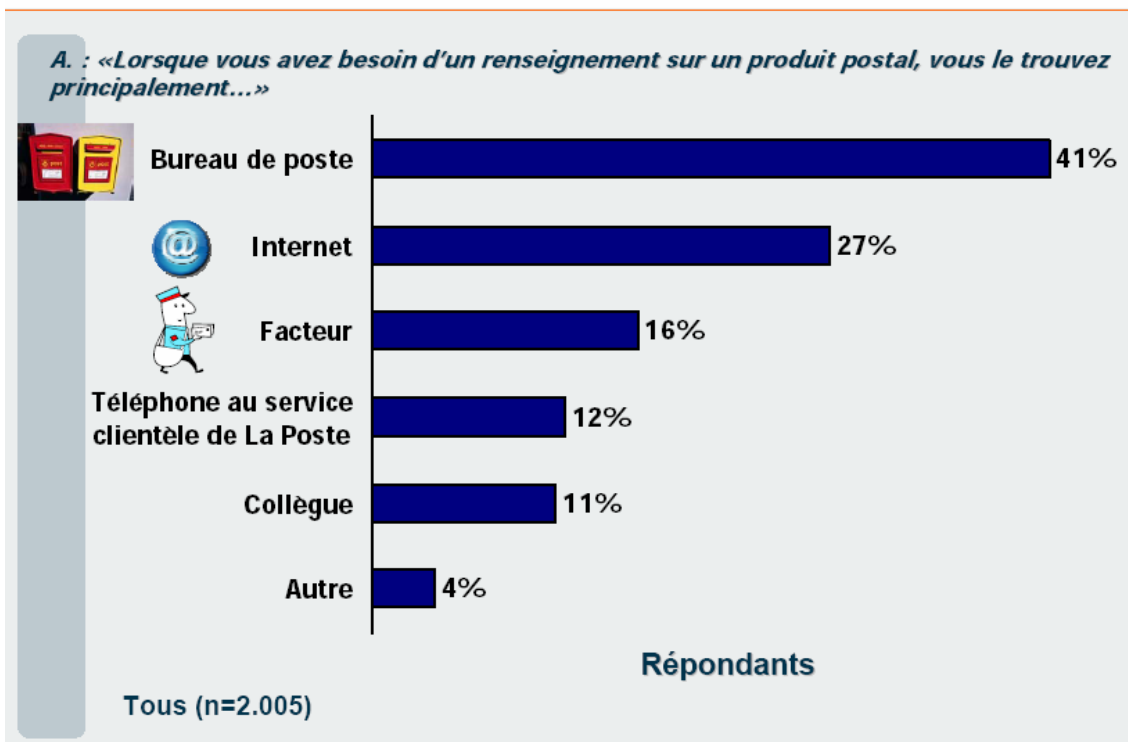
Bureaux : heures d'ouverture – PME et indépendants



Information

La source d'information principale reste le bureau de poste. On constate néanmoins que plus l'entreprise est de taille importante, plus celle-ci a recours à Internet pour trouver de l'information postale. Le facteur garde un rôle important à ce niveau.

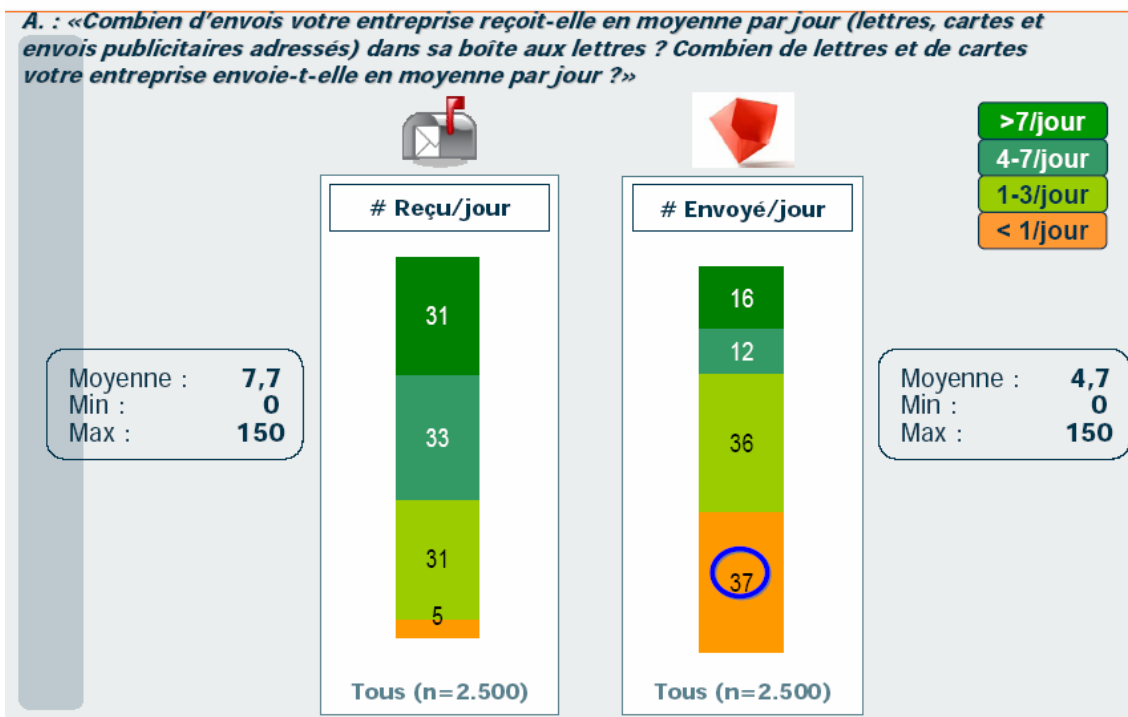
Information



Produits/services

Lettres : les entreprises reçoivent plus de lettres qu'elles n'en envoient.

PME et indépendants



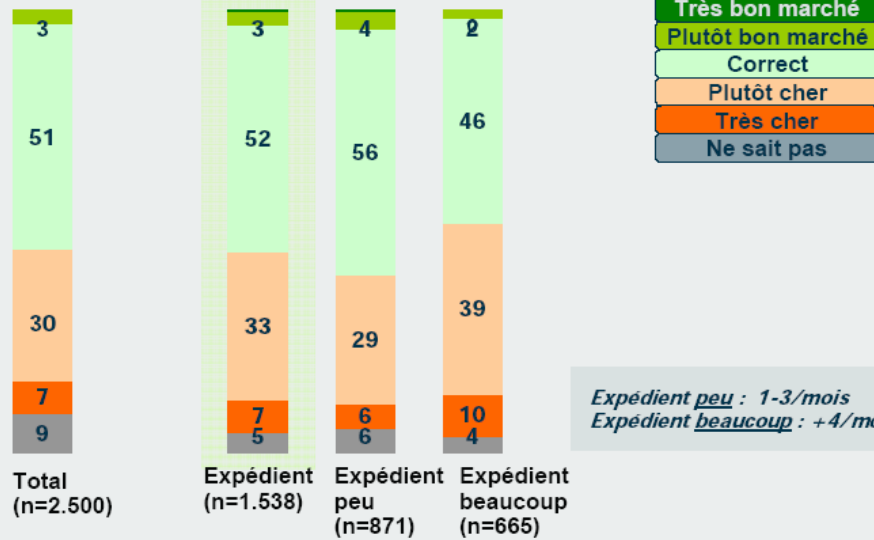
Les PME situées à Bruxelles font plus usage des services postaux que les autres, avec une prédominance du secteur « lettres ». Le prix est qualifié majoritairement de « correct ».

Perception des prix : lettres PME et indépendants

A. : «Selon vous, le prix d'une lettre ordinaire à envoyer est ...»

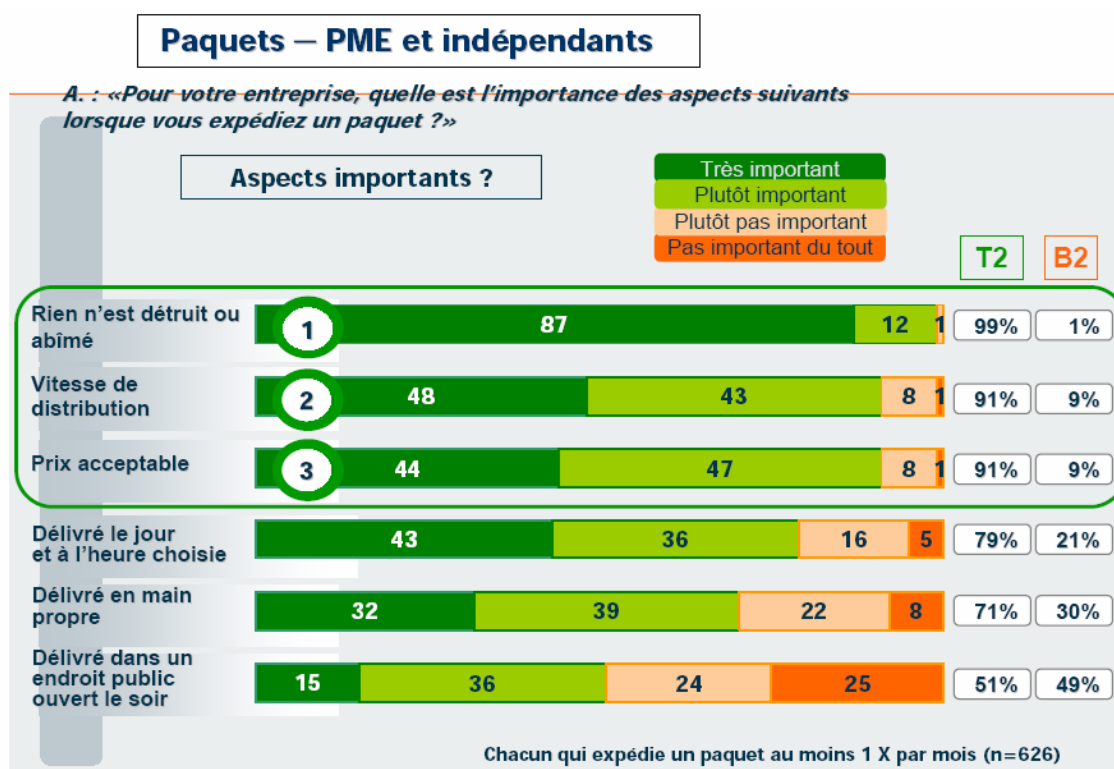


Prix expédition d'une lettre ordinaire

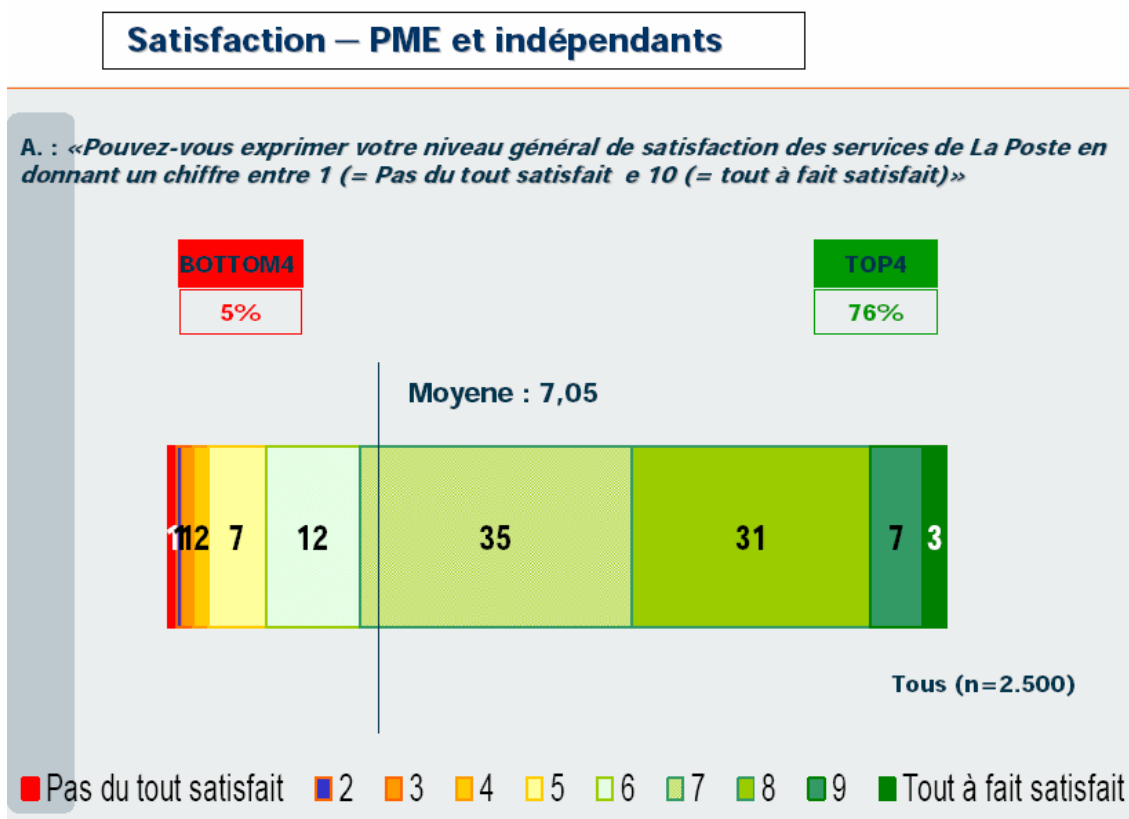


Comité Consultatif pour les Services Postaux

Paquets : le délai d'expédition est important, mais c'est le fait que le paquet soit complet et non endommagé qui est le point prépondérant pour les PME.



Globalement, le taux de satisfaction vis-à-vis de La Poste s'élève à 7,05 sur dix.



Enfin, les résultats obtenus ne plaident pas en faveur d'un réaménagement complet du

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Service Universel postal tel qu'il est actuellement presté, mais pointent les domaines qui nécessiteraient plus d'attention. Citons notamment les prix, les heures d'accès au réseau ou l'heure de distribution.

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

UNION DES CLASSES MOYENNES

Monsieur Christophe WAMBERSIE
Rue Haute 5
6230 BUZET

GROUPEMENT BELGE DES FABRICANTS D'ENVELOPPES

Monsieur Yves LANTONNOIS
Chaussée 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

ALGEMENE CENTRALE DER LIBERALE VAKBONDEN VAN BELGIE

Mevrouw Ann FONTEYN
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

CENTRALE GENERALE DES SYNDICATS LIBERAUX DE BELGIQUE

Madame Caroline JONCKHEERE
Galerie du Centre Bloc 2 - n° 244
1000 BRUXELLES

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

Monsieur Olivier LEGRAND
Rue Botanique 67-75
1210 BRUXELLES

HOGE RAAD VOOR DE MIDDENSTAND

Dhr. Paul DE NEVE
Molenstraat 38
9940 ERTVELDE

HOGE RAAD VOOR DE ZELFSTANDIGEN EN DE K.M.O.

Dhr. Gijs KOOKEN
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

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Alain ANCKAER
Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS TEST-ACHATS

Monsieur Stéphane DOCHY
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 Nihal KARAKOC
Centre Monnaie
1000 BRUXELLES

De Post - Mail

Dhr. Lieven VAN WESEMAEL
Muntcentrum
1000 BRUSSEL

La Poste - Strategic & regulatory affairs

Dhr. Joost VANTOMME
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

Mme Michèle LAHAYE
Avenue Louis Gribaumont 1
1150 BRUXELLES

BELGIAN COURIER ASSOCIATION

Monsieur Patrick FRANSSSEN
Avenue Louis Gribaumont 1
1150 BRUXELLES

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

THE PPRESS V.Z.W.

Dhr. Rik DE NOLF
Paapsemlaan 22 bus 8
1070 BRUSSEL

THE PPRESS A.S.B.L.

Monsieur Alain LAMBRECHTS
Boulevard Paepsem 22 bte 8
1070 BRUXELLES

14. Un membre représentatif des organismes financiers privés

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

BELGISCH DIRECT MARKETING VERBOND (BDMV)

Dhr. Peter DE VESTER
Buro & Design Center
Heizel Esplanade bus 46
1020 BRUSSEL

BELGISCH DIRECT MARKETING VERBOND (BDMV)

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

17. Un membre représentatif des cercles philatéliques

FEDERATION ROYALE DES CERCLES PHILATE- LIQUES DE BELGIQUE

Monsieur André DECRE
Moerlaanstraat 21
3090 OVERIJSE

FEDERATION ROYALE DES CERCLES PHILATE- LIQUES DE BELGIQUE

Monsieur Georges GUYAUX
Rue de Trazegnies 147
7160 CHAPELLE-LEZ-HERLAIMONT

18. Un membre désigné par l'Exécutif flamand

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Dhr. Paul VRIJDERS
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP

Mevrouw Marleen VANWINGH
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL

MEMBRES EFFECTIFS

MEMBRES SUPPLEANTS

Comité Consultatif pour les Services Postaux

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 POUR LE SECTEUR POSTAL

Monsieur Xavier GODEFROID
Médiateur
Rue Royale 97 Bte 14
1000 BRUXELLES

DIENST OMBUDSMAN VOOR DE POSTSECTOR

Mevr. Truus LOSTRIE
Ombudsman
Koningsstraat 97 Bus 15
1000 BRUSSEL

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

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

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

Dhr. Bart TURELUREN
Edmond Machtenslaan 79 bus 23
1080 BRUSSEL

CHAPITRE 4 DOCUMENTS DISTRIBUES

- Le douzième rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux
- Le treizième rapport annuel du Comité consultatif pour les télécommunications
- Le rapport annuel 2006 de l'IBPT

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