

# **17<sup>ème</sup> rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux**

**janvier 2011 - décembre 2011**

# **Comité Consultatif pour les Services Postaux**

<b>Table des matières</b>		Page
1.	Les groupes de travail au sein du Comité consultatif.....	4
	1.1. Le groupe de travail « Opérateurs » .....	5
2.	Les réunions plénières.....	6
3.	Composition du Comité consultatif .....	7

# **Comité Consultatif pour les Services Postaux**

## ***Préambule***

Un projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux a été adressé par le passé au Ministre de tutelle et reste dans l'attente d'une décision.

## **1. LES GROUPES DE TRAVAIL AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF**

Les groupes de travail « Services postaux » et « Europe » ne se sont pas réunis en 2011.  
Le groupe de travail « Opérateurs » a été créé par la plénière du Comité en date du 27 janvier 2011.

## 1.1. LE GROUPE DE TRAVAIL « OPERATEURS »

Lors de la réunion plénière du Comité du 27 janvier 2011 et en réponse à la demande de précisions du représentant de Test-Achats sur le contenu des obligations des opérateurs, M. Dutordoit propose la création d'un nouveau groupe de travail. Le nom de « Groupe de travail Opérateurs » a été choisi.

Celui-ci est chargé de clarifier les obligations mises à charge des opérateurs et de fixer des paramètres réalistes et mesurables dans la pratique et ce avec toutes les parties prenantes.

Les membres du Comité se prononcent en faveur de sa création.

M. Vandermeersch, représentant de la BDMA, accepte d'être le coordinateur de ce groupe de travail. Tous les membres du Comité seront invités à participer aux travaux du groupe accompagnés ou non d'experts.

### **Réunions**

Le groupe de travail s'est réuni les 11 mars 2011 (réunion préparatoire), 26 mai 2011 et 22 septembre 2011.

### **Sujets abordés**

#### *Réunion du 11 mars 2011*

Lors de cette réunion, quelques thèmes à traiter par le groupe de travail ont été évoqués : problématique de l'accès, l'identification des envois postaux et des distributeurs, respect des exigences essentielles, gestion des plaintes, financement du service de médiation, etc...

#### *Réunion du 26 mai 2011*

La réunion a eu comme objet la discussion des principales obligations auxquelles sont soumis tous les prestataires de services postaux, et pas seulement bpost, notamment :

- le traitement des réclamations ;
- l'identification de l'opérateur sur l'enveloppe ou le paquet, essentielle pour un traitement des plaintes efficace.

L'adoption par tous les opérateurs d'un code de conduite relatif au traitement des plaintes a été suggérée. Dans cette perspective, l'IBPT a proposé l'organisation d'une rencontre avec tous les opérateurs (y compris ceux qui ne sont pas membres du Comité consultatif), conjointement avec le service de médiation du secteur postal. Le service de médiation du secteur postal y fera un exposé sur les plaintes (types de plaintes, modalités de traitement,...) et l'IBPT présentera les obligations des opérateurs et les modalités de contrôle qui seront mises en place.

#### *Réunion du 22 septembre 2011*

Une présentation sur le transport des matières dangereuses a été faite par l'IBPT. L'objet de cette présentation était de conscientiser les opérateurs et de connaître leurs préoccupations, leurs souhaits. Les directmail handlers ne sont pas concernés, mais bien les opérateurs postaux, particulièrement ceux qui travaillent avec un laboratoire.

## 2. LES REUNIONS PLENIERES

Deux réunions plénières ont été organisées dans la période allant de janvier à décembre 2011.

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 par an. Le nombre de réunions n'a, par conséquent, pas été observé.

### **Réunions**

Le Comité consultatif s'est réuni en séances plénières les 27 janvier et 22 mai 2011.

### **Sujets abordés**

#### *Réunion du 27 janvier 2011*

L'ordre du jour de la réunion portait sur la présentation par l'IBPT du nouveau cadre légal lié à la libéralisation du secteur postal en Belgique d'une part et sur la présentation de la problématique des fraudes postales d'autre part.

En réponse à la demande du représentant de Test-Achats de précisions sur le contenu des obligations des opérateurs, l'IBPT a proposé la création d'un nouveau groupe de travail au sein du Comité consultatif.

Celui-ci serait chargé de clarifier les obligations mises à charge des opérateurs et de fixer des paramètres réalistes et mesurables dans la pratique et ce avec toutes les parties prenantes.

Les membres du Comité se prononcent en faveur de sa création.

Le représentant de la BDMA accepte d'être le coordinateur de ce groupe de travail. Tous les membres du Comité seront invités à participer aux travaux du groupe accompagnés ou non d'experts.

#### *Réunion du 22 mai 2011*

L'ordre du jour de la réunion portait sur la présentation par M. Ivan Vandermeersch de l'agenda du groupe de travail Opérateurs, la présentation par Mme Truus Lostrie du budget du service de médiation pour le secteur postal et la présentation par M. Jean-Philippe Monod (FFPI) du « White paper on postal liberalisation ». la FFPI souhaite une transposition de la directive apte à garantir un marché postal libre et « fair ». Ceci repose sur 5 principes :

1. pas de barrière (législative ou autre) à l'entrée, au réseau postal existant ;
2. les mêmes règles et un traitement équitable pour tous les opérateurs (notamment en matière de TVA, de règles de travail, de salaire minimum- qui ne devrait pas être utilisé comme barrière à l'entrée ;
3. une définition claire du SU, de ses obligations et du calcul de ses coûts valables pour tous les pays membres de l'UE ;
4. un régulateur fort et indépendant (notamment, via un contrôle strict des prix de l'opérateur dominant de façon à garantir leur calcul sur base des coûts réels via aussi l'interdiction des subsidiations croisées) ;
5. rôle actif de la Commission en ce qui concerne le contrôle du respect des règles de concurrence.

### 3. COMPOSITION DU COMITE CONSULTATIF

Ci-après la liste des membres, classés selon les dispositions de l'article 1<sup>er</sup> 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

Madame Corinne Cumps  
Premier Conseiller  
Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 BRUXELLES

Tél. : 02-226 87 65

Fax : 02-226 89 99

## 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

#### 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

##### **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

#### Fédération Belge des Indépendants et des Chefs d'entreprises ASBL

Monsieur Olivier LEGRAND  
Rue Botanique 67-75  
1210 BRUXELLES

#### UNION DES CLASSES MOYENNES DE LA PROVINCE DE NAMUR

Monsieur Christian GILON  
Chaussée de Marche 637 bte 38  
5100 WIERDE

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

Dhr. Kristof WILLEKENS  
Spastraat 8  
1000 BRUSSEL

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

Dhr. Lieven CLOOTS  
Spastraat 8  
1000 BRUSSEL

### 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.

Dhr. Rik DERUYTTER  
Bisschoppenhoflaan 643-645  
2100 DEURNE

#### COMEOS

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 bpost

### **bpost**

Madame Claudine DELHAIE  
Centre Monnaie  
1000 BRUXELLES

### **bpost**

Monsieur Christian HENDRICK  
Centre Monnaie  
1000 BRUXELLES

### **bpost**

Dhr. Joost VANTOMME  
Muntcentrum  
1000 BRUXELLES

### **bpost**

Dhr. Ronny DE MEERLEER  
Muntcentrum  
1000 BRUSSEL

### **bpost**

Madame Charlotte MASSON  
Centre Monnaie  
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**

Dhr. Tim CLAESSENS  
Louis Gribaumontlaan 1  
1150 BRUSSEL

## 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

### BELGIAN DIRECT MARKETING ASSOCIATION (BDMA)

Dhr. Ivan VANDERMEERSCH

Noordkustlaan 1

1702 GROOT-BIJGAARDEN

### BELGIAN DIRECT MARKETING ASSOCIATION (BDMA)

Dhr. Philippe MASSIN

Noordkustlaan 1

1702 GROOT-BIJGAARDEN

## 17. Un membre représentatif des cercles philatéliques

### FEDERATION ROYALE DES CERCLES PHILATELIQUES DE BELGIQUE (FRCPB)

Monsieur André DECRE

Moerlaanstraat 21

3090 OVERIJSE

### FEDERATION ROYALE DES CERCLES PHILATELIQUES DE BELGIQUE (FRCPB)

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 VRIJDEERS

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

Mevr. Catherine RUTTEN  
Ellipse Building – Gebouw C  
Koning Albert II-laan, 35  
1030 BRUSSEL

#### INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Monsieur Jean-Luc DUTORDOIT  
Ellipse Building – Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 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

---

**SECRETARIAT : IBPT  
Ellipse Building - Bâtiment C  
Boulevard du Roi Albert II, 35  
1030 BRUXELLES**