

18ème rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux

janvier 2012 - décembre 2012

Secrétariat : Institut belge des services postaux et des télécommunications
Building Ellipse – Bâtiment C - Boulevard du Roi Albert II, 35 - 1030 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
1.	Les groupes de travail au sein du Comité consultatif.....	4
	1.1. Le groupe de travail « Opérateurs »	5
2.	Les réunions plénières.....	8
3.	Composition du Comité consultatif	9

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Préambule

A l'origine, le Comité consultatif pour les services postaux fut institué par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
L'AR du 5 mars 1992 relatif à la composition et au fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux fut adopté en exécution de la loi précitée.

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, un nouvel AR réglant la composition et le fonctionnement du CCSP aurait dû être adopté. Il n'en fut rien bien que des avant-projets AR aient été transmis aux ministres qui se sont succédés.

Un projet d'arrêté royal réglant la composition et le fonctionnement du Comité consultatif pour les services postaux sera adressé au nouveau Ministre de tutelle dans le courant de l'année 2013.

Corinne Cumps
Secrétaire du Comité consultatif pour les services postaux

1. LES GROUPES DE TRAVAIL AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF

Les groupes de travail « Services postaux » et « Europe » ne se sont pas réunis en 2012.

Le groupe de travail « Opérateurs » s'est réuni trois fois en 2012, à savoir les 22 mai, 4 septembre et 18 décembre 2012.

1.1. LE GROUPE DE TRAVAIL « OPERATEURS »

Ce groupe de travail a été créé en 2011 en réponse à la demande de certains membres du Comité consultatif de clarifications sur le contenu des obligations mise à charge des opérateurs. Le nom de groupe de travail « Opérateurs » a été choisi. Il est chargé de clarifier les obligations mises à charge des opérateurs et de fixer des paramètres réalistes et mesurables dans la pratique.

M. Ivan Vandermeersch, représentant de la BDMA, est le coordinateur de ce groupe de travail.

Tous les membres du Comité sont invités à participer aux travaux du groupe accompagnés ou non d'experts.

Réunions

Le groupe de travail « Opérateurs » s'est réuni trois fois en 2012, à savoir les 22 mai, 4 septembre et 18 décembre.

Réunion du 22 mai 2012

Lors de cette réunion, le thème du traitement des plaintes a été abordé.

Bpost a présenté son système de gestion centralisée des plaintes. Un point de contact central accueille toutes les questions et les plaintes des clients.

L'IBPT a rappelé son rôle dans le cadre de la gestion des plaintes, lequel consiste à vérifier si un système de traitement des plaintes est mis en place au sein de l'entreprise postale et si l'existence d'un service de plaintes est clairement signalée aux clients.

Le service de médiation pour le secteur postal et bpost ont fait état de leur collaboration dans le cadre du traitement des plaintes; celle-ci s'organise sur la base d'un protocole.

Lors de cette réunion, il fut décidé que le groupe opérateurs préparerait, à l'attention du Ministre en charge des matières postales, le texte d'une recommandation relative l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques applicables à tous les opérateurs postaux..

Réunion du 4 septembre 2012

La réunion du 4 septembre eut pour objet le rapport annuel 2011 du service de médiation pour le secteur postal. Le groupe de travail a également émis une recommandation portant sur l'élaboration, évoquée lors de la réunion du 22 mai 2012, d'un guide de bonnes pratiques applicables à tous les opérateurs postaux. Ce guide permettrait de clarifier les dispositions réglementaires là où cela s'avèrerait nécessaire. Les thèmes suivants devraient y être abordés :

Procédures de contrôle

<p>Objet : l'IBPT doit vérifier lors de ses contrôles si des procédures de plainte existent chez les opérateurs postaux et si leur service de plaintes bénéficie d'une publicité suffisante.</p>

Problématique

Cette obligation vise seulement les plaintes émanant de personnes physiques.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Proposition

Le Comité consultatif suggère que les procédures de contrôle soient également applicables aux plaintes émanant de personnes morales.

Traitement des plaintes

Objet : les plaintes ne sont pas systématiquement traitées dans les petites entreprises postales.

Problématique

Il n'existe pas de modèle unique d'enregistrement des plaintes au sein des petites entreprises et seules des suppositions peuvent être émises quant à leur suivi.

Proposition

Le Comité consultatif suggère d'imposer à toutes les entreprises une procédure simple d'enregistrement des plaintes. Cette procédure prévoirait l'obligation pour les entreprises de consigner dans un dossier les informations suivantes: l'adresse de contact au sein de l'entreprise, où la plainte peut être adressée, l'identité du plaignant, la suite réservée à la plainte, ainsi que son délai de traitement. L'IBPT devrait pouvoir se référer aux informations ainsi consignées dans le cadre de ses contrôles.

Identification des prestataires de services postaux

Objet : le client rencontre des difficultés pour identifier les prestataires de services postaux.

Problématique

Le distributeur de courrier et de colis postaux doit être identifiable par le consommateur. Or, la distinction entre les prestataires qui assurent la collecte, le transport et la distribution est malaisée pour le consommateur lorsque plusieurs prestataires de services sont intervenus dans le traitement du courrier ou des colis.

Proposition

Le groupe de travail insiste sur l'obligation de rendre l'opérateur identifiable au moyen d'une inscription sur l'enveloppe ou le paquet. Cet élément d'identification est essentiel en cas de plainte. Il y a également lieu de rendre les personnes chargées de la distribution des envois postaux adressés identifiables de façon univoque. Un groupe de travail devrait être mis sur pied pour établir les modalités pratiques d'identification.

Transport des matières dangereuses

Objet : la sécurité concernant le transport de matières dangereuses doit être assurée.

Problématique

Le transport de matières dangereuses exige une expertise particulière dans le chef des entreprises postales.

Proposition

Le Comité consultatif recommande l'harmonisation des règles qui régissent les impératifs de sécurité.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Réunion du 18 décembre 2012

L'IBPT a présenté les travaux du groupe de travail « Consommateurs » de l'ERGP (European Regulators Group for Postal Services). Ce groupe s'est fixé pour objectif d'établir un rapport sur la qualité du service postal et sur les droits des utilisateurs au sein de l'Union Européenne. En 2012, le groupe « Consommateurs » avait déjà pu recueillir des données concernant *the measurement of domestic transit time of end-to-end services for single piece priority mail, collection & delivery and access points (letter boxes and points of contacts), end-user satisfaction and consumer surveys.*

2. LES REUNIONS PLENIERES

Le Comité consultatif s'est réuni en séance plénière le 5 juin 2012.

Réunion du 5 juin 2012

La réunion du 5 juin 2012 visait à établir l'avis du Comité consultatif sur le projet de budget 2012 du service de médiation pour le secteur postal ainsi que l'approbation du projet de rapport annuel 2011 du Comité.

Le Comité a pris acte des remarques des représentants de bpost sur le projet de budget et rendu un avis favorable.

Par ailleurs, le Comité consultatif a approuvé le projet de rapport annuel du Comité qui lui était soumis.

3. COMPOSITION DU COMITE CONSULTATIF

Veillez trouver 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

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. Fons DE NEVE
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

EXPERTS

UNIVERSITE DE LIEGE

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

OBSERVATEURS

DIENST OMBUDSMAN VOOR DE POSTSECTOR

Mevr. Truus LOSTRIE
Ombudsman
Koningsstraat 97 Bus 15
1000 BRUSSEL

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**