

XIXème rapport annuel du Comité consultatif pour les services postaux

Janvier 2013 - Décembre 2013

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Table des matières		Page
	Le mot de Monsieur Ivan Vandermeersch, Président du Comité consultatif pour les services postaux	3
1.	Groupes de travail au sein du Comité consultatif	5
	1.1. Groupe de travail « Opérateurs »	6
2.	Réunions plénières	8
3.	Avis du Comité consultatif	15
4.	Composition du Comité consultatif	16

Le mot du Président

Cher Lecteur, Chère Lectrice,

L'année 2013 a été chargée pour le Comité consultatif pour les services postaux.

Nous nous sommes réunis autour de thèmes importants comme:

- Le rôle des services postaux dans le cadre de l'e-commerce ;
- Le 5ème contrat de gestion entre bpost et l'Etat belge ;
- La problématique de l'identification du prestataire de services postaux ayant traité l'envoi aussi désignée sous l'appellation « problématique du marquage » ;
- La directive « ADR » (Alternative Dispute Resolution) ;
- Le budget du service de médiation.

Ces dossiers sont emblématiques des défis auxquels le marché postal est confronté.

D'une part, il s'agit de garantir une protection efficace des consommateurs grâce à un service de médiation performant qui cherche, et trouve, des solutions aux problèmes auxquels les utilisateurs de services postaux sont parfois confrontés.

Il faut également veiller à ce que l'opérateur historique continue à fournir à la population des services d'intérêt public en respectant des normes de qualité élevée, dans le cadre d'un marché ouvert à la concurrence.

Enfin, pour soutenir la croissance du commerce électronique, nous devons veiller à ce que de nouveaux services puissent se développer au profit à la fois des consommateurs domestiques que des entreprises.

En abordant ces thèmes ou en rendant des avis sur ceux-ci, le Comité contribue à la modernisation du marché postal dans un contexte institutionnel complexe.

L'examen de certaines de ces questions d'actualité se poursuivra, au cours des prochaines années.

L'année 2013 a aussi vu la naissance du site internet du Comité consultatif pour les services postaux et je remercie M. Timothy Eylenbosch (IBPT) pour son travail de qualité dans la conception du site.

Au cours des prochaines semaines, il sera encore procédé à quelques améliorations du site.

Je désire également remercier les Membres et les Observateurs du Comité, les Experts invités aux réunions pour leur apport dans les travaux du Comité.

Les questions soumises à l'appréciation du Comité ont toujours été débattues dans un climat constructif et soucieux du respect de l'autre, même si elles ont parfois donné lieu à de vives discussions.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

J'adresse également mes plus vifs remerciements à l'équipe de L'IBPT soutenant nos travaux.

Un de nos principaux objectifs au cours des années à venir sera d'assurer au sein du Comité consultatif une représentation, la plus large possible, de tous les acteurs de la scène postale.

À cet effet, l'attention du Ministre Alexander De Croo sera attirée sur la nécessité d'adapter la composition du Comité pour être en phase avec les réalités du marché, car l'arrêté royal datant du 5 mars 1992 n'est plus vraiment adapté à un marché postal libéralisé.

Le Comité doit être un lieu d'échange rassemblant tous les acteurs du marché postal apte à dégager des solutions consensuelles. Ceci pour être mieux armé pour embrasser les défis du futur.

Enfin, j'adresse un message personnel de remerciement au Ministre Johan Vande Lanotte pour la confiance qu'il nous a témoignée.

Ivan Vandermeersch,
Président du Comité Consultatif pour les services postaux

Décembre 2014

1. GROUPES DE TRAVAIL AU SEIN DU COMITE CONSULTATIF

Les groupes de travail « Services postaux » et « Europe » ne se sont pas réunis en 2013.

Le groupe de travail « Opérateurs » s'est réuni le 22 janvier 2013.

1.1. GROUPE DE TRAVAIL « OPERATEURS »

Le groupe de travail « Opérateurs », créé en 2011 à la demande de certains membres du Comité consultatif, est chargé de clarifier la portée des obligations mises à charge des prestataires de services postaux.

Les travaux du groupe de travail « Opérateurs » sont dirigés par Monsieur Ivan Vandermeersch, Président du Comité consultatif.

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 le 22 janvier 2013.

Réunion du 22 janvier 2013

Lors de cette réunion, les membres du groupe de travail ont débattu du Livre Vert sur la livraison des colis adopté par la Commission européenne le 29 novembre 2012 :

http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2012/parcels-delivery_en.htm

Les membres du groupe de travail ont estimé que le marché européen de la livraison des colis est concurrentiel et qu'il n'est pas opportun de le réglementer davantage.

Les membres du groupe de travail ont néanmoins souligné un manque général de transparence des prix et des options de livraison des marchandises.

Ainsi, ils ont estimé que les *e-retailers* (vendeurs sur un site internet) devraient mieux informer les acheteurs potentiels des différentes options de livraison et quant à la procédure à suivre en cas de réclamation.

Les membres du groupe de travail ont identifié des difficultés (1) liées à l'application de la TVA (d'une part l'exonération pour certains opérateurs postaux seulement et d'autre part des taux de TVA différents dans les 27 Etats membres de l'Union européenne) et (2) relatives aux formalités douanières en cas de vente dans un pays de destination autre que le pays d'expédition.

Les membres du groupe de travail ont estimé que les dispositions légales et réglementaires assurant la transposition de la directive relative aux droits des consommateurs en droit interne devraient suffire à améliorer la transparence des modalités de livraison des colis en cas de vente à distance via un site internet.

Les membres du groupe de travail ont estimé important que le e-retailer soit transparent quant à la TVA, à l'organisation du service de réclamation ainsi qu'à la possibilité de s'adresser à un point de contact auprès du partenaire commercial.

Les membres du groupe de travail ont estimé inutile d'étendre l'obligation de service universel en matière de livraison de colis.

Les membres du groupe de travail ont estimé nécessaire de prévoir des solutions de retour de la marchandise à des conditions acceptables. Le cas de l'Allemagne où les vendeurs en ligne doivent offrir gratuitement le retour de la marchandise a été cité. Il a été souligné que cette règle sera instaurée en Belgique également en application de la législation européenne.

Les membres du groupe de travail ont suggéré que leurs réflexions soient adressées au Ministre sous

Comité Consultatif pour les Services Postaux

la forme d'un avis qui par ailleurs contiendrait les recommandations suivantes :

- ne pas réglementer davantage le marché de la livraison des colis, celui-ci étant déjà concurrentiel
- imposer au *e-retailer* une obligation d'informer de façon transparente sur les différents modes de livraison possibles
- prendre des mesures afin que le *e-retailer* soit transparent également quant à la TVA, à l'organisation du service de réclamation et à la possibilité de s'adresser à un point de contact auprès du partenaire commercial
- laisser le marché s'autoréguler
- ne pas étendre l'obligation de service universel existante en matière de livraison de colis
- en vue d'améliorer les processus de livraison de colis, standardiser le système des codes-barres ou des technologies fonctionnellement équivalentes
- prendre des mesures afin que les clients puissent renvoyer les marchandises à des conditions raisonnables
- ne pas instaurer une réglementation ex ante.

2. REUNIONS PLENIERES

Le Comité consultatif s'est réuni en séance plénière les 6 février 2013, 28 mai 2013, 9 septembre 2013 et 18 novembre 2013 .

Réunion du 6 février 2013

La réunion du 6 février 2013 fut consacrée à l'examen du 5^{ème} contrat de gestion entre l'Etat belge et bpost.

Après que les principales améliorations apportées par le 5^{ème} contrat de gestion lui aient été présentées, le Comité consultatif a émis un avis favorable sur le contrat en question.

Ces principales améliorations concernent :

- la nette distinction désormais établie entre les obligations liées au SU et celles découlant des missions de service public de bpost ;
- la définition claire de la mission de service public de maintien de la proximité du réseau postal et du mode de calcul de son financement ;
- la réduction du montant maximum de la compensation due par l'Etat ;
- la nouvelle méthode de calcul des coûts : méthode des coûts nets évités (Net Avoided Cost - ante : Fully Distributed Cost) et le contrôle beaucoup plus strict du montant de la compensation. Seuls les coûts nets réellement supportés dans le cadre de l'exécution des missions de service public (incluant un bénéfice raisonnable) seront compensés. En cas de surcompensation, le surplus devra être remboursé à l'Etat ;
- le système d'encouragement à l'efficacité productive. Ce système encourage bpost à exécuter de manière plus efficace ses missions de service public, principalement en réduisant les coûts qui y sont liés, les gains d'efficacité étant partagés entre bpost et l'Etat ;
- la limitation du montant de la compensation, les avances versées par l'Etat étant déterminées sur la base du plus petit montant entre les coûts nets estimés et le plafond pour l'année en cours. Sur la base d'une vérification a posteriori des coûts nets réellement supportés, ajustement sans que la compensation puisse excéder le plafond annuel ;
- la mise en place d'un système de pénalités (réduction de la compensation) applicables au cas où les objectifs de qualité fixés dans le contrat de gestion ne seraient pas atteints.

Toutefois, l'organisation Test-Achats a formulé les observations suivantes concernant le 5^{ème} contrat de gestion:

« Suite à la Note au Conseil des ministres du 17 décembre 2009 qui fixait les lignes de force relatives au renouvellement du contrat de gestion de bpost, Test-Achats avait déjà formulé un certain nombre de remarques, lesquelles ont également été présentées oralement au Cabinet de la Ministre Inge Vervotte le 8 février 2010. À cette occasion, nous avons déclaré que, dans le but de renouveler le contrat de gestion de bpost, Test-Achats aspirait globalement à la formulation de davantage d'objectifs clairs et concrets censés permettre la réalisation d'une évaluation de manière objective et indépendante. Selon nous, le 4^e contrat de gestion (2005-2010) demeurait en effet trop souvent superficiel pour certains aspects: le style était souvent mou et trop axé sur des intentions et donc pas assez orienté sur des résultats concrets. Aussi pour le nouveau contrat de gestion avons-nous conseillé de réaliser une rupture de style qui se caractériserait par plus de clarté et d'obligations de résultats. Ce but a été partiellement réalisé (par exemple, grâce aux objectifs concrets en matière de temps d'attente dans les bureaux de poste), mais nous formulons cependant encore quelques réserves,

Comité Consultatif pour les Services Postaux

entre autres en ce qui concerne l'absence de la mise en œuvre concrète de modalités spécifiques garantissant une qualité d'exécution du service postal comparable dans les différents types de points de service postal.

Chapitre 1, Art. 5, 5.7 dernière levée

Bien que notre dernière enquête relative aux délais d'acheminement (TAM 527, janvier 2009) ait révélé que bpost réalise un très bon score en matière de distribution du courrier et des colis, il y a également un revers à la médaille. En effet, pour atteindre ces bons résultats, bpost diminue fortement le nombre de boîtes aux lettres depuis un certain nombre d'années et s'efforce de sans cesse avancer les dernières levées.

À l'instar du 4e contrat de gestion, l'article 5.7 stipule que l'heure limite de la dernière levée des boîtes aux lettres sera fixée à 19 heures dans les localités où cela se justifie « en fonction des besoins de la clientèle, après évaluation chaque année par bpost ». C'est donc à bpost même de déterminer quand cela se justifie ou non.

Ici, nous estimons que des critères clairs, par exemple basés sur la densité de population par commune, sont nécessaires pour contrer ce mouvement d'avancement des heures de levée du courrier. Car entre-temps, il s'agit bien là d'un fait: selon nos enquêtes, en 2003, encore 23% des boîtes aux lettres étaient levées après 17 heures, tandis qu'en 2008 ce n'était plus que le cas que de 14% d'entre elles. Le samedi aussi, cette tendance à la baisse se poursuit: nous sommes passés de 38% en 2003 à 26% en 2008. Notre étude a également montré que les consommateurs devaient en moyenne rouler 4,6 km pour se rendre d'une boîte aux lettres avec une levée à 17 heures jusqu'à la boîte aux lettres la plus proche avec une heure de levée plus tardive. Si l'on arrive juste trop tard pour la dernière levée en région rurale, il faut en moyenne parcourir quelque 7 km pour se rendre jusqu'à une boîte aux lettres avec une heure de levée plus tardive.

Enfin, nous soulignons également qu'aucun chiffre concret n'a été formulé pour garantir un nombre minimum de boîtes aux lettres (en plus de l'obligation de prévoir au moins une boîte aux lettres par commune avec une dernière heure de levée à 17h). Par conséquent, rien n'empêche bpost de continuer à réduire le nombre de boîtes aux lettres rouges, comme elle le fait d'ailleurs année après année (2007: 14100, 2008: 14040, 2009: 13957, 2010: 13691, 2011: 13573).

Chapitre 3, Section 1, Art.16, 16.4 Étendue du réseau de détail

En ce qui nous concerne, une extension de l'obligation relative à l'étendue du nombre de bureaux de poste dans le réseau de détail à minimum 650 bureaux est une bonne affaire. Pour Test-Achats, il est important que le nombre de Points Poste ne représente pas plus de 50% du réseau postal, étant donné que non seulement l'offre de services est limitée à l'assortiment de base, mais également que la qualité du service est généralement médiocre, comme il ressort de nos études de scénarios précédentes (TAM 570, décembre 2012 et TAM 530, avril 2009).

Le 5e contrat de gestion stipule au point 16.4 (b) que '(b) bpost déterminera dans quelles communes elle conservera plus d'un bureau de poste.' À cet égard, nous nous demandons toujours sur base de quels critères cela sera déterminé. La densité de population doit, selon nous, certainement être un aspect important.

Chapitre 3, Section 1, Art.17, 17.1 -17.2 Heures d'ouverture

'En vue de déterminer le taux d'occupation et les heures d'ouverture des bureaux de poste et des haltes postales, bpost se base sur des paramètres objectifs, notamment le volume, le nombre de transactions, le nombre de clients et la qualité. À l'instar du 4e contrat de gestion, cela veut dire que bpost définit elle-même ses propres heures d'ouverture. Le point 17.2 reste également vague sur ce

Comité Consultatif pour les Services Postaux

point: bpost s'assurera que les bureaux de poste sont ouverts au moins quelques heures par semaine en dehors des heures de bureau. Test-Achats estime qu'il faut s'efforcer que tous les points de service postal soient au moins ouverts le samedi matin et une soirée par semaine afin que la population active puisse s'y rendre facilement. Il ressort de notre dernière enquête sur les heures d'ouverture (TAM 548, décembre 2010) que les bureaux de poste sont certes ouverts en moyenne 43 heures par semaine, mais leurs heures d'ouverture dépassent à peine les heures de bureau. Quatre bureaux ouverts sur dix l'ont été uniquement le samedi matin ou une soirée par semaine jusqu'à au moins 18 heures.

Chapitre 3, Section 3 Qualité

Ce point mérite toute notre attention. Comme nous l'avons déjà dit, nos propres études établissent que les Points Poste ne remplacent pas complètement le bureau de poste classique. Pour mener à bien des opérations apparemment simples, comme la recherche d'un code postal, les moyens ou les connaissances d'utilisation semblent faire défaut. Les employés travaillant dans un Point Poste ne sont souvent pas assez formés pour exécuter toutes les tâches comme il se doit (un avis personnalisé et la connaissance de l'offre de produits s'avèrent problématiques). Aussi incombe-t-il à bpost d'investir davantage dans la formation des collaborateurs responsables des services dans un Point Poste. Pour notre part, il ne suffit en effet pas de déléguer des tâches à des partenaires qui ne sont pas capables de garantir le même service. Le nouveau contrat de gestion constitue dès lors une opportunité idéale pour consacrer plus d'attention aux mesures susceptibles d'améliorer la qualité de ces services.

En outre, il est également essentiel que la qualité fasse l'objet d'un suivi permanent. Bien que le 5e contrat de gestion stipule que bpost effectuera des mesures objectives de la qualité des services dans les différents points de service postal sur base d'un système de 'mystery shopping', nous estimons toujours que ce type de contrôles de qualité anonymes doit être effectué dans le cadre d'un contrôle indépendant.

D'autre part, nous sommes satisfaits de la spécification des éléments à mesurer dans le contrat de gestion (compétences de communication, professionnalisme, fiabilité, temps d'attente et attitude commerciale), toutefois nous nous montrons dubitatifs devant l'absence de modalités concrètes. Contrairement à la mise en œuvre concrète des indicateurs et des objectifs de qualité des services dans les bureaux de poste, le contrat de gestion reste trop superficiel pour les Points Poste. Les objectifs à atteindre ou leurs modalités concrètes de mesure ne sont indiqués nulle part. Il est également stipulé que le niveau de rémunération des magasins postaux dépend de la qualité mesurée, mais ici aussi des dispositions concrètes font défaut (comment la mise en œuvre du mécanisme de pénalités est-elle déterminée si les exigences de qualité ne sont pas remplies ?).

Afin d'améliorer la qualité du service dans les bureaux de poste, quelques objectifs sont également formulés, plus précisément au niveau du temps d'attente et de l'interaction avec la clientèle. Ici, par contre, l'on s'attarde longuement sur les objectifs de qualité spécifiques et le mécanisme de pénalités si ces objectifs ne sont pas atteints. La formulation d'objectifs concrets concernant le temps d'attente constitue surtout une évolution positive par rapport au projet initial du contrat de gestion, même s'il s'agit d'une large marge (entre 80% et 90% des clients ne peuvent pas attendre plus de cinq minutes pour être servis).

Nous regrettons cependant que la sélection des indicateurs de qualité du service dans les bureaux de poste reste limitée aux aspects de 'temps d'attente' et d' 'interaction avec la clientèle'. Nous pouvons admettre que la satisfaction par rapport à ces aspects détermine en grande partie la satisfaction générale du client, toutefois nous estimons qu'un certain nombre d'autres indicateurs importants, en particulier le professionnalisme (connaissance des produits et procédures) et la fiabilité (exécution correcte des procédures) font défaut. Il ressort notamment de notre dernière étude auprès des bureaux de poste et des Points Poste que l'offre de produits n'est pas toujours aussi bien connue. Ainsi,

Comité Consultatif pour les Services Postaux

seuls 53% des bureaux de poste analysés ont pu conseiller à nos enquêteurs un Bpack 24h Mini et communiquer le bon tarif, à la question de savoir quelle était la formule la moins onéreuse pour envoyer un DVD avec preuve de remise. C'est un résultat décevant, d'autant que ce produit a été spécialement conçu pour l'expédition de ce type d'articles (CD/DVD). Bien que cet aspect n'a peut-être pas directement un impact visible sur la satisfaction générale du client (car le client peut considérer à tort que la formule la moins onéreuse/la plus indiquée lui a bien été recommandée), nous estimons que le professionnalisme et la fiabilité sont des indicateurs fondamentaux pour évaluer la qualité du service.

Chapitre 4, Art. 56, 56.2 Formation

À l'instar de l'article 14 du 4e contrat de gestion, bpost s'engage à consacrer annuellement 2% des traitements et salaires à une formation de qualité pour son personnel. bpost privilégie la formation du personnel en contact avec la clientèle.

Nous constatons que ce chiffre à atteindre est resté le même depuis des années et considérons dès lors que ce pourcentage devrait être revu à la hausse. Nos études révèlent en effet pour les bureaux de poste, mais surtout pour les Points Poste que la qualité des informations communiquées et la connaissance des nouveaux produits et services laissent souvent à désirer. D'après notre dernière enquête, 2 points postaux visités sur 3 (bureaux de poste et Points Poste) n'ont pas été en mesure de nous donner des informations sur le service relativement nouveau d' 'Enlèvement sur Demande', permettant de faire enlever des colis à domicile par bpost. C'était surtout dans les Points Poste (4 sur 5) que ce service était inconnu. La gamme des produits et des services est adaptée en permanence et une formation continue est donc indispensable. Selon nous, 2 jours de formation pour les collaborateurs des Points Poste ne suffisent pas pour garantir un service de qualité. Pour ce faire, des formations régulières, focalisant l'attention sur les nouveaux produits et procédures, est nécessaire.

Bpost a répondu comme suit aux observations de Test-Achats :

Chapitre 1, Art.5, 5.7 - Dernière levée

bpost détermine l'heure de dernière levée des boîtes aux lettres en fonction du volume des envois et de l'activité économique dans son périmètre.

Chapitre 3, Section 1, Art. 16, 16.4 - Etendue du réseau de détail

bpost détermine les communes dans lesquelles elle conserve plus d'un bureau de poste en fonction de la densité de la population et du volume des transactions.

Chapitre 3, Section 1, Art.17, 17.1-17.2 - Heures d'ouverture

bpost adapte les heures d'ouverture de ses bureaux aux besoins de ses clients. L'expérience a montré que les clients se rendent massivement aux bureaux de poste le samedi matin et qu'ils s'y rendent moins volontiers après les heures de bureau. Par ailleurs, la dernière enquête de satisfaction montre que les heures d'ouverture des bureaux satisfont pleinement la clientèle : 80% de clients satisfaits pour les bureaux et 89% pour les points de service postal.

Chapitre 3, Section 3 - Qualité

La qualité est mesurée dans le cadre des dispositions du contrat de gestion sous contrôle de l'IBPT. Les enquêtes internes de qualité sur la base du système de « mystery shopping » sont réalisées par des organes indépendants et étrangers à bpost. Des contrôles sont en outre menés sur le terrain par l'IBPT.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

Chapitre 4, Art.56, 56.2 – Formation

Rares sont les entreprises qui comme bpost consacrent 2% de leur masse salariale annuelle à la formation du personnel.

Divers

- L'introduction d'un système d'objectifs de qualité dans le 5ème contrat de gestion répond au moins en partie aux observations de Test-Achats.
- Le 5ème contrat de gestion permettra de maximiser la satisfaction des clients quant au temps d'attente aux guichets.
- L'ouverture de points de service postal depuis 2006 dont les heures d'ouverture sont plus flexibles répond au moins en partie aux observations de Test-Achats à ce sujet.

Réunion du 28 mai 2013

La réunion du 28 mai 2013 fut consacrée à la présentation du site internet du Comité consultatif pour les services postaux et à l'examen en vue de leur approbation du projet de rapport annuel 2012 du Comité Consultatif pour les services postaux et du projet de budget 2013 du service de médiation pour le secteur postal.

Le projet de rapport annuel 2012 du Comité consultatif fut approuvé.

Le Comité consultatif a émis un avis positif sur le projet de budget 2013 du service de médiation pour le secteur postal. Bpost a souligné le travail de qualité effectué par le service de médiation, mais néanmoins regretté la différence récurrente d'environ 23% entre le budget et les dépenses, et ce depuis au moins 3 ans.

Réunion du 9 septembre 2013

Lors de la réunion du 9 septembre 2013, Madame Jouant (SPF Economie) a présenté au Comité consultatif la directive européenne « ADR » (alternative dispute resolution) sans toutefois s'exprimer sur le projet de loi transposant cette directive en droit interne : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2013:165:FULL&from=EN>

Les conditions fixées par la directive pour intervenir en tant que « médiateur » sont les suivantes :

1) Accessibilité (art. 5)

L'instance doit disposer d'un site web (art. 5, point 2, a) offrant aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure et permettant aux consommateurs d'introduire une plainte en ligne.

(A noter que les parties au litige doivent être d'accord d'avoir recours à la procédure ADR. En outre, des démarches préalables doivent avoir été menées auprès de l'entreprise sous peine d'irrecevabilité de la plainte).

2) Compétences, indépendance et impartialité (art. 6)

- Il n'est pas requis d'avoir un diplôme en droit ou une formation en médiation, il faut simplement que l'on puisse évaluer que ces personnes « possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit; ».
- Le service doit être assuré de façon continue.
- La rémunération du « service ADR » ne peut dépendre de l'issue de la procédure.

Comité Consultatif pour les Services Postaux

- L'instance doit être indépendante.
- Une procédure particulière en cas de conflit d'intérêts est prévue.

3) Transparence (art. 7)

- L'instance est tenue de publier un rapport annuel. Celui-ci comprend non seulement les statistiques relatives au nombre de plaintes clôturées (avec ou sans succès), mais également les types de plaintes, ainsi qu'une auto-évaluation (reconnaître les problèmes auxquels le service a été confronté, tels que manque de personnel, outils informatiques défaillants, etc.).
- Le rapport annuel doit être publié sur son site internet et doit être également mis à disposition sur support durable.

4) Efficacité (art.8)

- Une procédure courte de 90 jours calendrier à partir de la réception d'une « demande complète » de plainte d'un consommateur (la transposition définira ce terme) doit être prévue. Ce délai peut être exceptionnellement prolongé, « en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige ».
- La procédure doit être gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

Madame Jouant a souligné le fait que la directive ne précise rien concernant le financement de l'ADR, mais laisse la liberté aux états membres de s'organiser de la manière la plus efficace pour eux (par exemple, aux Pays-Bas, le financement est assuré partim par le secteur et partim par le gouvernement).

5) Equité (art. 9)

- L'instance doit offrir toutes les garanties d'un procès équitable. Ainsi, le consommateur peut, mais ne doit pas être représenté par un avocat.

6) Liberté (art. 10)

- « Les États membres veillent à ce que la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel n'est pas requise si les règles nationales prévoient que les solutions sont contraignantes pour les professionnels. »
- Les clauses compromissaires sont interdites (« Les États membres veillent à ce qu'un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne soit pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige »).

7) Légalité (art. 11)

- En cas de conflit avec le droit national, les droits du consommateurs tels que réglés dans la loi nationale priment.

La loi assurant la transposition de la directive ADR sera reprise dans le livre XVI (sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation) du code du droit économique.

Réunion du 18 novembre 2013

Comité Consultatif pour les Services Postaux

La réunion du 18 novembre 2013 fut consacrée à l'examen de la problématique de l'identification du prestataire de service ayant traité l'envoi.

L'article 148bis§2, 4ème tiret impose aux prestataires postaux « l'obligation de rendre identifiable par la population les personnes chargées de la distribution des envois postaux et de veiller à ce que à l'exception des journaux, les envois postaux soient revêtus d'un signe distinctif permettant de déterminer le prestataire de service ayant traité l'envoi ».

L'article 148bis §2, 4ème tiret n'indique pas précisément le (ou les) prestataire(s) visé(s) par l'obligation d'apposer un signe distinctif sur ses (ou leurs) envois. S'agit-il du prestataire assurant la prise en charge originelle du courrier ou bien de celui qui en assure la distribution ou encore de tout prestataire intervenant dans la chaîne de traitement du courrier ?

L'IBPT informa l'assemblée qu'il procédait à un benchmark européen sur la question.

Le Président du Comité décida que faute de parvenir à une réponse qui satisfasse tous les membres présents, la discussion se poursuivrait lors d'une prochaine réunion sur la base des résultats du benchmark réalisé par l'IBPT.

3. AVIS DU COMITE CONSULTATIF

Le Comité consultatif pour les services postaux a émis 3 avis en 2013 :

1. *Avis du 6 février 2013*

Le 6 février 2013, le Comité consultatif pour les services postaux a émis un avis positif sur le 5^{ème} contrat de gestion dont le contenu intégral est consultable à l'adresse suivante :

http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02_06_2013_Avis_5ème_Contrat_gestion_FR.pdf

2. *Avis du 14 février 2013*

Le 14 février 2013, le Comité consultatif pour les services postaux a émis un avis sur le Livre vert de la Commission européenne du 29 novembre 2012 sur le marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'Union européenne dont le contenu intégral est disponible à l'adresse suivante :

http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/02_14_2013_Recommandation_WG_livre_vert_FR.pdf

3. *Avis du 28 mai 2013*

Le 28 mai 2013, le Comité consultatif pour les services postaux a émis un avis positif sur le budget 2013 du service de médiation pour le secteur postal dont le contenu intégral est consultable à l'adresse suivante :

http://www.ccsp-rcp.be/adviezen/05_28_2013_Avisbudget2013_SMSP0_FR.pdf

4. 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

Dhr. Ivan VANDERMEERSCH
Noordkustlaan 1
1702 GROOT-BIJGAARDEN

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
Chaussée 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

Comité Consultatif pour les Services Postaux

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

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 PHILATE- LIQUES 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