

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

Suite à la demande de Monsieur le Ministre des Télécommunications et conformément à l'article 47 de la loi du 21 mars 1991, le Comité Consultatif pour les services postaux réuni en séance plénière ce 28 mai 2002 a l'honneur de faire part de son avis concernant le projet de gestion de La Poste qui lui a été soumis.

1. Observations générales

Le Comité Consultatif exprime son mécontentement quant à la manière dont la consultation a été engagée sur le document présenté. En effet, le délai de moins de dix jours "imposé" permet difficilement aux membres du Comité d'émettre un avis circonstancié sur le texte proposé, reflétant l'avis de leurs mandants et amène certains membres du Comité consultatif à émettre des réserves générales sur l'ensemble du contenu de ce projet.

Les différents acteurs socio-économiques représentés au sein du Comité consultatif ont reçu le document tardivement, dont notamment tous les représentants des entreprises, les organisations syndicales. Pourtant un tel contrat et ses implications concernent directement d'autres acteurs que l'Etat fédéral et La Poste. Sont en effet aussi intéressées par ce contrat de gestion les entreprises concurrentes de La Poste qui offrent des services postaux, du courrier et des colis express, comme d'autres services également offerts par La Poste.

2. Contrat de Gestion

2.1 Tâches de service public

Le Comité consultatif estime que le 3^o contrat de gestion doit définir de manière précise le contenu des tâches de service public telles qu'elles sont exprimées dans le projet de contrat de gestion, tant en ce qui concerne la poste aux lettres, les prestations financières que les tâches d'intérêt général assumées contractuellement ainsi que les prestations effectuées pour le compte de l'Etat.

Un certain nombre de délégations apportent toutefois certaines divergences d'opinion.

L'Association belge des Editeurs de journaux demande que soient ajoutés à l'article 2, alinéa 2, in fine les mots « En tant que service universel non réservé, la prestation de service fournie par La Poste doit garantir une qualité de service équivalente à un tarif identique sur l'ensemble du territoire pour tous les quotidiens ».

La presse périodique et la presse quotidienne demandent qu'au dernier paragraphe de l'article 2, les mots "et le secteur concerné" soient insérés entre les mots " conjointement avec La Poste" et "une étude", de sorte qu'elles soient impliquées dans l'étude.

La BCA et la FEB sont d'avis d'une part que la définition du rôle social des facteurs est beaucoup trop vague et qu'il s'indique de lui donner un contenu précis. Par ailleurs, il faut en déterminer le coût et en fixer le mode de financement. Les organisations syndicales souhaitent que soit augmenté le temps octroyé aux facteurs pour assurer le rôle social qui leur est confié .

D'autre part, la BCA est d'avis que l'impression et la livraison de courrier électronique doivent se trouver hors du service universel.

Le Conseil Supérieur des Classes Moyennes demande d'intégrer in fine de l'article 6.3° la référence à la loi relative à la protection de la vie privée.

Le Ministère de la Communauté Flamande demande que les compétences fixées à l'article 7.6° (la mise à disposition dans ses bureaux de poste d'une infrastructure appropriée permettant de faciliter les relations entre les citoyens et l'Administration) ne soient pas limitées uniquement au pouvoir fédéral mais ouvertes aux autres instances administratives dont les Communautés et régions.

Le Médiateur, en tant qu'observateur, rend attentif les membres du Comité consultatif au sujet de la réforme du système de paiement des pensions de retraite et de survie envisagée à l'article 4,2°,b. Sa réflexion porte sur les implications que pourraient avoir des modifications légales sur le caractère partiellement insaisissable et incessible des pensions payables à domicile à partir du moment où elles sont payées sur un compte. La FEB soutient l'objectif défini à l'article 4,b du contrat de gestion, lequel tend à accroître la sécurité des facteurs.

2.2. Services réservés

Il y a consensus au sein du Comité consultatif sur le contenu des services réservés à la Poste dans le cadre de la poste aux lettres et des prestations financières.

2.3. Principe de tarification et de facturation

D'une manière générale, le Comité Consultatif marque son accord sur les principes de tarification du service universel, des obligations internationales de La Poste ainsi que sur les autres obligations à charge de La Poste. Toutefois, des avis divergents sont exprimés.

La BCA, la FEB et l'ABEJ sont d'avis que l'établissement de la comptabilité analytique prévue à l'article 15 est insuffisante pour déterminer les prix de revient et doit aller vers la transparence des coûts. Ces organisations estiment que l'IBPT devrait disposer de toute l'indépendance nécessaire afin qu'il puisse assumer ce contrôle de manière impartiale et transparente.

2.4. Relations avec la clientèle

De prime abord, le Comité Consultatif marque son accord sur les critères de qualité généraux et les délais d'acheminement des envois prioritaires définis dans le contrat de gestion. Il demande, en outre, que dans l'avenir il soit associé à l'établissement et à la mise en œuvre des mesures de satisfaction. Cependant, des avis divergents sont exprimés :

L'ABMD s'étonne que rien ne se trouve dans le contrat de gestion concernant le publipostage et les garanties sur les délais de sa livraison et d'acheminement. Par ailleurs, l'ABMD regrette que ne soient pas intégrées dans le contrat de gestion les éventuelles sanctions à infliger à la Poste en cas de litige avec la clientèle.

Le SLFP demande à ce qu'il soit précisé que les montants alloués à la formation du personnel soient engagés à raison de 2% annuellement.

Le Ministère des Finances s'inquiète de l'éventuelle segmentation du service universel dont la Poste a le monopole ainsi que des nouvelles implications financières qui seraient mises à charge des clients (service Early-Post, courrier avant 9 heures). Pour cette raison, le Ministère des finances renvoie aux critères de qualité de J+1.

2.5. Des bureaux de poste

Le Comité consultatif marque son accord sur le contenu de l'infrastructure du réseau postal tel que défini dans le contrat de gestion. Toutefois, il insiste pour que soit inscrit dans le contrat de gestion que les points de service postaux doivent être ouverts durant un service minimal d'heures et offrir au minimum les services correspondant aux missions de service public et de service universel de La Poste. L'ACV, pour ce qui la concerne, demande que la mise en route des points de services ne soit pas un alibi pour réduire les services.

2.6. Affectation des bénéfiques

Le Comité consultatif n'émet aucun commentaire concernant l'affectation des bénéfiques de La Poste. Cependant la FEB estime devoir rappeler ce qui est inscrit dans le préambule du contrat de gestion, à savoir que les transferts des bénéfiques éventuels du service universel pour subsidier des services en concurrence ne sont pas autorisés par les Autorités européennes.

2.7. Le plan d'entreprise

Le Comité Consultatif demande que La Poste lui communique des éléments du plan d'entreprise concernant les missions de service public ainsi que de chaque adaptation annuelle du plan.

2.8. Sanctions en cas de non-respect du contrat de gestion

De manière générale, le Comité consultatif exprime son consensus au sujet des sanctions à infliger aux différentes parties du contrat de gestion en cas de non respect de leurs obligations. Par ailleurs, la FEB s'en réfère à sa note manuscrite se trouvant en annexe du présent contrat.

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

Annexes : Avis de la FEB du 27 mai 2002 (2 pages)
 Avis de Test-Achat du 22 mai 2002 (10 pages)
 Avis de la BCA du 28 mai 2002 (3 pages)