

### **Avis du Comité Consultatif pour les services postaux sur le projet de quatrième contrat de gestion entre l'Etat et La Poste**

Bruxelles, le 12 octobre 2005

Les membres du Comité Consultatif ont été convoqués le 6 octobre 2005, conformément à l'article 2, 5° du Règlement Intérieur du Comité Consultatif, pour la réunion du 12 octobre 2005 concernant le 4<sup>ième</sup> contrat de gestion entre La Poste et l'Etat.

Sur demande du Ministre dont relève l'entreprise publique, le Comité Consultatif, qui aujourd'hui, le 12 octobre 2005, s'est réuni en séance plénière, a l'honneur d'émettre son avis quant au projet de contrat de gestion de La Poste qui lui est soumis.

Dans le cas de cet avis, il faut entendre par Comité Consultatif, l'ensemble des Membres de celui-ci, excepté La Poste qui a soutenu le projet du 4<sup>ième</sup> contrat de gestion.

#### **1. Remarques générales**

Le Comité Consultatif déplore que le contrat de gestion en vigueur soit réécrit dans l'urgence alors qu'il est encore en vigueur jusqu'au 23 septembre 2007. Même si chaque partie au contrat a, conformément à la loi du 21 mars 1991, toujours la possibilité de prendre l'initiative d'apporter des adaptations en raison de changements de circonstances, les organisations de consommateurs déclarent qu'elles auraient préféré une modification du contrat de gestion réfléchie et bien préparée.

#### **2. Contrat de gestion**

##### *2.1. Chapitre 2 : Tâches du service public*

Les organisations des éditeurs de périodiques FEBELMA et UPP (observateur du Comité) souhaitent apparaître dans les dispositions prises à l'article 2, c, et 11, 2° du contrat de gestion, vu leur existence et le rôle utile qu'elles peuvent y jouer.

Le Comité Consultatif, et plus particulièrement la FEB et BCA, déplorent que l'on ait manqué l'opportunité de donner une explication dans le contrat de gestion sur la définition légale du service universel, vu son importance pour les services exprès notamment, lesquels souffrent d'un manque de clarté en la matière.

Le Comité Consultatif et en particulier Test-Achats souhaitent attirer l'attention du monde politique, sur le besoin de discussion et de réflexion concernant le processus de libéralisation du secteur postal tel qu'il est conçu actuellement par la Commission européenne et plus particulièrement de la problématique du financement du service universel qui y est associée, à laquelle une solution doit être cherchée.

Le Comité Consultatif et les organisations syndicales en particulier, déplorent le manque de certitude à l'égard du rôle social du facteur et de son financement. Il y a lieu de souligner que le contrat de gestion prévoit la possibilité de conventions d'approfondissement à cet égard, lorsque le rôle social ne s'établirait pas de manière naturelle, même si ces conventions ne sont pas ajoutées au contrat de gestion lui-même et qu'aucune garantie n'existe pour leur conclusion effective. Son financement devrait le cas échéant également être prévu. La BCA souligne toutefois que d'autres organisations pourraient également remplir ce rôle.

### *2.2. Chapitre 3 : Principes en matière de tarification et de financement*

Le Comité Consultatif attire l'attention sur la complexité de la réglementation tarifaire qui diffère selon les divers « paniers de produits ». La possibilité de reporter des adaptations tarifaires d'une année à l'autre et de les cumuler, est déplorée. Selon la BCA, les tarifs doivent être basés sur les coûts réels.

La Poste précise qu'une augmentation tarifaire implique une production de nouveaux timbres qu'il n'est pas souhaitable de réaliser chaque année. Par ailleurs, les tarifs sont sous pression en raison de la concurrence et sont réglementés par le contrat de gestion dans le but de protéger le petit consommateur.

Le Comité Consultatif est surpris par la latitude qui est conférée à La Poste d'adapter ses tarifs au-delà de l'évolution de l'inflation.

### *2.3 Chapitre 4: Relations avec la clientèle*

En ce qui concerne les critères de qualité (section 1), le Comité Consultatif souhaite signaler le manque de critères de qualité (délai d'acheminement) pour les périodiques dans le contrat de gestion. Une mention de l'existence de conventions entre La Poste et les éditeurs à ce sujet est souhaitée pour des raisons de transparence.

Le Comité Consultatif souhaite émettre des réserves en ce qui concerne la pondération respective attribuée aux différents produits postaux qui composent le panier des petits utilisateurs. La Poste précise que les chiffres sont conformes à la réalité des volumes des produits, ainsi que des chiffres d'affaires générés par ces produits. D'autre part, le contrat de gestion prévoit que ces chiffres sont analysés chaque année par La Poste et l'IBPT.

Le Comité Consultatif et en particulier Test-Achats font remarquer que des objectifs clairs n'ont pas été prévus en ce qui concerne les boîtes aux lettres, alors que le nombre de boîtes aux lettres diminue. Il est établi que la densité des boîtes aux lettres est élevée en Belgique par rapport à d'autres pays. La Poste envisage désormais un emplacement stratégique de celles-ci (dans les centres commerciaux et dans les endroits de passage) et a fait des efforts pour améliorer la signalisation.

Nonobstant ce qui précède, le Comité Consultatif souhaite des objectifs clairs de réseau et de levée.

Le Comité Consultatif souhaite avoir une vue quant à la consultation relative au plan d'action annuel portant sur les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés et aussi au rapport sur l'exécution de ce plan, lesquels doivent être soumis à l'IBPT pour avis. Tenant compte des chiffres confidentiels dans ce rapport et de la difficulté de les interpréter correctement et de façon univoque, il est souhaitable d'envisager une discussion sur les tendances en ce qui concerne la satisfaction, sans pour autant entrer dans les détails chiffrés.

## *2.4 Chapitre 5: Réseau*

Le Comité Consultatif et en particulier les syndicats et Test-Achats déplorent la diminution de la densité du réseau postal (distance de 10 km) et la diminution des services offerts dans les bureaux de poste (assortiment de base). La Poste précise néanmoins que le contrat de gestion garantit qu'à une distance de 10 km d'un point de service postal se trouve un bureau de poste offrant un assortiment complet et que dans la pratique, la densité du réseau est beaucoup plus grande, vu que 60 % de la population dispose de 3 bureaux de poste à moins de 5 km. Le contrat de gestion ne constitue qu'un cadre dans lequel La Poste a la flexibilité d'organiser son réseau de manière optimale.

Le Comité Consultatif, tout en sachant que le maintien d'un réseau dense génère des frais élevés, exprime son inquiétude quant à une dégradation de la qualité des services offerts en terme d'accessibilité, dès lors que la densité minimum indiquée au contrat de gestion ne serait garantie que par la substitution de haltes postales (bien que leur proportion soit plafonnée à 5 % des communes), aux bureaux de poste fermés, lesquelles haltes postales n'offrent que l'assortiment de base pendant une durée d'ouverture pouvant être très réduite. A ce sujet, Test-Achats tient à souligner le caractère minimaliste et irréaliste de l'ouverture minimale au public de 6 heures par semaine.