

Avis du Comité consultatif pour les services postaux relatif à la première modification du quatrième contrat de gestion entre La Poste SA de droit public et l'État

Bruxelles, le 22 novembre 2005

Conformément à l'article 2, alinéa 5 du Règlement d'ordre intérieur du Comité consultatif pour les services postaux, les membres du Comité consultatif pour les services postaux ont été invités, le 9 novembre 2005, à la demande du Secrétaire d'Etat dont relève l'entreprise publique, à fournir un avis le 22 novembre 2005 au sujet de la première modification du 4^e contrat de gestion entre La Poste et l'État.

Aussi, le Comité consultatif pour les services postaux a l'honneur de fournir l'avis suivant :

Dans le cadre du présent avis, il convient d'entendre dans le texte par Comité Consultatif la totalité de ses membres, à l'exception de La Poste et du représentant du Secrétaire d'État qui ont défendu la modification du 4^e contrat de gestion.

Avis

Le Comité consultatif et Test-Achats plus particulièrement déplorent un manque de clarté découlant de cette modification du contrat de gestion.

Dans le texte français du 5 octobre 2005 du quatrième contrat de gestion, on pouvait lire une hiérarchie entre les différentes catégories de points de service postaux (bureaux de poste, haltes postales et magasins postaux) sur la base de la quantité de services offerts par chaque catégorie au public. On remarque que cette logique est ébranlée en prévoyant dorénavant dans les bureaux de poste un assortiment de base auquel quatre services sont ajoutés.

Le Comité consultatif regrette par ailleurs que l'impression que le bureau de poste serait toujours muni d'un assortiment complet a fautivement été créé en inscrivant cela littéralement à l'article 20, 1^o, 1.2 du texte français du 5 octobre 2005.

Dorénavant, l'on ne retrouvera plus l'assortiment complet que dans les bureaux de poste qui sont obligés de l'offrir conformément à l'article 20, 3^o, 3.4 du quatrième contrat de gestion. Ce faisant, il n'apparaît plus clairement en quoi les bureaux de poste se différencient des haltes postales ou des magasins postaux sur le plan de l'offre de services.

Il en résulte un manque de transparence quant à l'offre de services que le public peut trouver dans chaque point de services postal. Le Comité consultatif et Test-Achats plus particulièrement estiment dès lors nécessaire d'informer le public de manière claire au sujet de cette situation compliquée de diversité de l'offre de services dans les différentes sortes de points de service postaux.