

Bruxelles, le 17 avril 2008

### **1. Introduction**

L'article 45 ter, §8 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que : « Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation du secteur postal à l'avis du Comité consultatif pour les services postaux. »

### **2. Avis**

Réuni le 17 avril 2008 en réunion plénière, le Comité consultatif pour les services postaux a entendu le Service de médiation. Celui-ci explique les montants alloués aux postes des budgets 2007 et 2008.

Il précise l'origine des différences des montants par rapport à la situation d'origine :

- Les règles administratives et comptables appliquées par l'IBPT en matière d'élaboration du budget sont différentes de celles en vigueur à La Poste. En outre, il ne faut pas confondre prévisions budgétaires et réalisations (la preuve par la fourniture des deux tableaux « budget 2007 » et « réalisation 2007 »). Bien que La Poste parle d' "évolution inquiétante", elle ne produit aucun chiffre à mettre à côté de ceux établis par l'IBPT, la comparaison est nécessairement impossible et l'affirmation incontrôlable.
- Le cadre du personnel du Service de médiation a été fixé par un AR qui n'a pas été modifié. Les augmentations du poste « traitements » sont dues au transfert du personnel du Service de médiation vers l'IBPT. Selon le Service de médiation, il est erroné de prétendre que des dépenses de personnel pourraient être engagées sans qu'elles soient contrôlées. Le personnel en place est celui prévu par le cadre. Aucun changement n'a été opéré entre 2006 et 2007 et le fait que les résultats de 2007 soient inférieurs aux prévisions s'explique par la situation intermédiaire dont les éléments ont été fournis de manière détaillée en séance. Les augmentations du poste "traitements" (pour autant qu'elles existent et dans la mesure de leur importance puisque le SM ne dispose pas des chiffres auxquels La Poste se réfère) ne seraient donc dues qu'à une évolution barémique.
- Des investissements en matériel informatique sont à effectuer suite à la restitution à La Poste du matériel mis antérieurement à sa disposition.
- Certains frais du service comme celui de l'affranchissement n'ont jamais été comptabilisés en tant que tels par La Poste. Il est rappelé que dès 1992, il avait été convenu que le service de médiation n'affranchirait pas son courrier puisque c'était La Poste qui devait lui fournir les timbres. Depuis le 2 février 2007, le Service de médiation affranchit son courrier sauf celui qu'il adresse à La Poste.

Les membres du Comité consultatif pour les services postaux appuient les budgets 2007 et 2008 ci-annexés qui leur ont été présentés avec les réserves qui suivent :

- La Poste s'étonne que le budget 2007 soit présenté au Comité en avril 2008, alors que la facture a déjà été acquittée. La facture reçue manquait de transparence vu qu'elle ne donnait pas le moindre détail. En outre, comparé au montant global repris pour 2006, le

budget 2007 a pratiquement doublé et La Poste a toujours la quasi-totalité à sa charge. La Poste marque son inquiétude sur l'absence de limite ou de contrôle des « moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation » et souhaite plus de transparence sur la définition des critères servant de base à la répartition des coûts entre opérateurs.

- Le VSOA insiste sur la nécessité de la transparence.
- La BCA souhaite émettre une réserve au sujet de la discussion concernant le Médiateur de La Poste et son budget. La BCA est uniquement représentée en séance car les membres de la BCA ont reçu une lettre du Médiateur de La Poste leur demandant de contribuer aux coûts de fonctionnement et ensuite de signer un protocole dans lequel ils s'engagent, désormais, à faire passer le traitement et les procédures de plaintes par l'intermédiaire du Médiateur de La Poste. Les services express et coursiers ne sont pas du tout des services postaux au sens de la Directive postale européenne en vigueur et ne relèvent pas non plus de la compétence d'un institut comme le Médiateur de La Poste.

Le Comité prie le Service de médiation de vouloir bien annexer, à l'avenir, dans un souci de transparence, une brève explication écrite au projet de budget afin d'en expliquer les évolutions importantes.