

Avis du Comité consultatif pour les Services postaux

Concernant une possible réforme de la loi postale

Bruxelles, le 12 juillet 2017

1 Introduction

Le Comité consultatif pour les Services postaux (ci-après « CCSP ») a suivi de près les activités postales au premier semestre de l'année 2017, avec une attention particulière pour la possible révision de la loi postale.

En effet, lors de la réunion plénière du 15 décembre 2016, le CCSP a estimé que 2017 pourrait être une année importante pour le secteur postal, du fait de l'introduction d'une nouvelle loi postale. Début 2017, le CCSP a donc décidé de créer un groupe de travail pour formuler un avis concernant la nouvelle loi postale.

Une révision de la loi postale a été motivée par la mise en demeure de l'État belge par la Commission européenne le 26 novembre 2014 concernant la transposition de l'article 9 de la Directive postale¹ dans la législation belge, laquelle prévoit, à l'article 148^{sexies} de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après « la loi du 21 mars 1991 »), des obligations de couverture, de distribution et de tarification pour les nouveaux entrants sur le marché postal belge. C'est dans ce contexte qu'une révision de la loi postale belge est annoncée dans la note de politique générale du ministre De Croo du 6 novembre 2015² dans laquelle les objectifs de la nouvelle « loi postale 2.0 » sont décrits. Il s'agit entre autres de la révision des conditions opérationnelles de licence, mais également d'une amélioration de la transparence du cadre réglementaire du secteur postal par une codification dans un seul texte de loi. Le 27 avril 2017, la Commission européenne a adressé un avis motivé à l'État belge.

Le 3 mars 2015, l'IBPT a publié sur son site Internet une étude intitulée « *Bilan du marché postal trois années après sa libéralisation totale le 1er janvier 2011* » (étude WIK)³. Le 1er octobre 2015,

¹ Directive 97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, JO L 15, 21 janvier 1998, p. 14, telle que modifiée en dernier lieu par la Directive 2008/06/CE du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté, JO L 176, 5 juillet 2002.

² Note de politique générale du Ministre De Croo du 6 novembre 2015 :

https://diplomatie.belgium.be/sites/default/files/downloads/Beleidsnota_2016_De_Croo.pdf p. 21.

³ Étude menée par WIK-Consult : « Bilan du marché postal trois années après la libéralisation totale du 1er janvier 2011 », <http://www.bipt.be/fr/operateurs/postal/services-postaux-universels-et-non-universels/etude-wik-review-of-the-postal-market-three-years-after-full-market-opening-on-1-january-2011>

l'IBPT a publié l'« Avis du Conseil de l'IBPT du 28 septembre 2015 concernant la réforme de la réglementation postale belge », dans lequel il se penchait sur les sept principales recommandations de l'étude WIK. Cet avis a été présenté au CCSP le 3 décembre 2015 et le Comité a transmis à l'IBPT les réactions de ses membres à ce sujet.

En vue de la formulation d'un avis du CCSP concernant une nouvelle loi postale, le Président du CCSP a pris contact avec le cabinet du Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste pour :

- pouvoir recevoir les projets de texte d'une nouvelle loi postale de manière à permettre au CCSP de formuler un avis concernant ceux-ci ;
- indiquer que le secteur postal représenté au sein du CCSP sollicite une consultation publique des textes de loi.

Le cabinet du ministre a toutefois fait savoir que le projet de texte ne pouvait être mis à la disposition du CCSP, étant donné que celui-ci faisait encore l'objet de discussions au sein du gouvernement.

Le Comité consultatif a décidé, conformément à l'article 138 de la loi du 21 mars 1991, de formuler, de sa propre initiative, un avis afin d'exprimer les points de vue de ses membres et experts du secteur postal, en se basant sur le texte actuel de la loi du 21 mars 1991. Le groupe de travail s'est réuni pour la première fois le 3 février 2017. Sur la base de cette réunion, un projet d'avis a été établi. Cet avis a été soumis à l'approbation des membres une première fois le 18 avril 2017 et une deuxième fois le 28 juin 2017.⁴

Lors de la réunion du CCSP du 7 juillet 2017, le présent avis a été une dernière fois discuté et quelques dernières adaptations ont été demandées par les membres.

2 Avis

Le CCSP est composé de différents membres ayant tous leurs propres objectifs, besoins et préoccupations, qui peuvent diverger. Par conséquent, il n'est pas possible de formuler un avis approuvé à l'unanimité des voix.

Les points de vue formulés par les différents groupes d'intérêt sont repris ci-après : 1) celui des prestataires du service universel et des organisations syndicales, 2) celui des prestataires de services qui ne relèvent pas du service universel, et 3) celui du Service de médiation pour le secteur postal.

2.1 Prestataires du service universel et organisations syndicales

Dans le cadre de la réforme actuelle, bpost et les représentants syndicaux souhaitent attirer l'attention sur une série de points cruciaux selon eux dans la poursuite d'un service de qualité pour les utilisateurs.

⁴ Suite à cette réunion, quelques membres (BCA, GLS) ont encore communiqué par écrit des remarques venant compléter la discussion. Celles-ci ont été traitées dans l'avis transmis aux membres le 18 avril 2017. Lors de la réunion du CCSP du 9 mai, la version de l'avis reprenant les réactions de quelques membres (plus particulièrement bpost, SMSPO, le front commun syndical, CGSP-ACOD, ACV-CSC) a encore été discutée après un premier tour de vote, afin d'intégrer au mieux les points de vues divergents. Une deuxième version de l'avis a été envoyée aux membres le 28 juin 2017, complétée par des réactions écrites (GLS, SMSPO, bpost, le front commun syndical, BDmyShopi), et discutée lors de la réunion du 7 juillet 2017.

De manière générale, ces derniers souhaitent que le nouveau cadre réglementaire tienne compte de l'évolution des besoins des utilisateurs tout en garantissant une stabilité et une prévisibilité régulatrice. De même les éventuelles modifications qui seraient apportées à la loi postale ne devraient pas porter atteinte à la viabilité financière du service universel ou générer une dégradation du level-playing field social.

Le prestataire alternatif et titulaire d'une licence TBC-post est favorable à l'idée d'adapter la portée du service universel au courrier égrené.

2.2 Fournisseurs de services non universels

Les prestataires de services qui ne relèvent pas du service universel (les membres du secteur du courrier et de l'express) sont également favorables à un level playing field. Ils souhaitent plus précisément davantage de clarté et de transparence au niveau des tarifs, l'égalité de l'application des conventions tarifaires internationales (surtout important dans le cadre de la poursuite du développement de l'e-commerce) mais aussi des autres avantages dont bénéficie selon eux le prestataire du service universel en raison de sa position spécifique.

En ce qui concerne les conditions de licence, ceux-ci sont favorables à la suppression des obligations de couverture territoriale, de fréquence de distribution et d'uniformité du tarif, telles que contestées par la Commission européenne.

En outre, l'adaptation de la portée du service universel visant à en exclure le « direct mail » et les colis est mentionnée comme une modification possible de la loi postale.

De même, ils souhaitent une simplification des charges administratives, comme en ce qui concerne les données qui doivent être fournies dans le cadre des demandes d'informations, des procédures d'autorisation et de plaintes. En ce qui concerne ces dernières, ils souhaitent une approche différente, tant de la plainte que de la totalisation des plaintes.

Enfin, ils souhaitent supprimer les limitations de la flexibilité de l'emploi, bien qu'ils considèrent que cette matière ne doit pas être traitée dans la loi postale.

2.3 Service de médiation pour le secteur postal

Le Service de médiation représente une position indépendante, avec des points d'intérêt spécifiques visant à protéger l'ensemble des utilisateurs des services postaux.

La reconnaissance du destinataire en tant que plaignant légitime dans le cadre des procédures de traitement des plaintes est essentielle, et ce, conformément aux normes et directives européennes à ce sujet.

Le Service de médiation estime qu'il est également nécessaire que les utilisateurs se voient offrir une certaine qualité de service. C'est pourquoi le Service de médiation souhaite que, dans le cadre de la modification des conditions de licence, le nouveau système consiste en un enregistrement, simple et obligatoire, en une étape, auprès du régulateur.

Savoir non seulement qui offre les services postaux mais aussi dans quel contexte est d'une importance capitale dans l'exécution de sa tâche. C'est pourquoi le Service de médiation reste favorable à une obligation d'information légale, dans le cadre de laquelle l'information nécessaire est demandée de manière motivée et proportionnelle.

2.4 Consultation publique

Les membres du CCSP sont préoccupés par la future loi postale et soulignent par conséquent la nécessité d'une consultation publique sur la base des projets de texte. Les points de vue des acteurs sont nécessaires pour confronter la théorie à la pratique : les acteurs du marché eux-mêmes et les organisations de consommateurs sont les mieux placés pour évaluer les éventuelles conséquences d'une réforme de loi.

Le CCSP souhaite rappeler que, par le passé, des modifications de loi importantes ont également été soumises à une consultation publique, en l'occurrence pour la loi du 13 décembre 2010 transposant la Directive postale.

Vu ce qui précède, le CCSP demande au ministre, par le biais du présent avis, de procéder à une consultation publique concernant la nouvelle législation postale.

L'avis ne porte pas préjudice aux remarques que les membres ou experts auraient déjà individuellement transmises au cabinet du ministre.

Pour le Comité consultatif,

Ivan Vandermeersch

Président du Comité consultatif pour les services postaux