

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 22 SEPTEMBER 2009

Namiddag

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MARDI 22 SEPTEMBRE 2009

Après-midi

La séance est ouverte à 13.56 heures et présidée par M. François Bellot.
De vergadering wordt geopend om 13.56 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 Interpellations et questions jointes de

- M. Eric Libert au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14573)
- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le renfort des Points Poste de Louvain-la-Neuve avec du personnel de La Poste" (n° 14616)
- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14625)
- M. André Flahaut au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve (1348) et de l'application aveugle des critères de fermeture prévus par le contrat de gestion" (n° 350)
- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 351)
- M. Jacques Otlet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 352)
- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les fermetures des bureaux de poste" (n° 358)
- Mme Juliette Boulet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste à Hornu" (n° 14848)
- Mme Valérie De Bue au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture de bureaux de poste" (n° 14860)
- Mme Brigitte Wiaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14904)

01 Samengevoegde interpellaties en vragen van

- de heer Eric Libert aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14573)
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het inzetten van personeelsleden van De Post ter versterking van de PostPunten van Louvain-la-Neuve" (nr. 14616)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14625)
- de heer André Flahaut tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve (1348) en de blinde tenuitvoerlegging van de in het beheerscontract opgenomen criteria in verband met de sluiting van kantoren" (nr. 350)

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 351)
- de heer Jacques Otlet tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 352)
- mevrouw Camille Dieu tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluitingen van postkantoren" (nr. 358)
- mevrouw Juliette Boulet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor in Hornu" (nr. 14848)
- mevrouw Valérie De Bue aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van postkantoren" (nr. 14860)
- mevrouw Brigitte Wiaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14904)

Le **président**: Chers collègues, comme il s'agit ici de questions et d'interpellations jointes, avant de donner la parole au premier intervenant, je vous rappelle que le Règlement prévoit un temps de 5 minutes pour les questions. Toujours selon le Règlement, le premier interpellateur dispose quant à lui de 10 minutes et les suivants de 5 minutes.

01.01 **Éric Libert** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, comme vous le savez, la presse francophone a largement commenté, le mercredi 19 août dernier, le mouvement citoyen qui s'est organisé pour protester contre la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve.

La fermeture de ce bureau a été officiellement justifiée par le fait que La Poste avait investi dans deux Points Poste à Louvain-la-Neuve – je souhaite ici attirer l'attention sur la différence entre un Point Poste et un bureau de poste – et par le fait que le contrat de gestion imposait la présence d'un seul bureau de poste par commune et qu'elle considérait qu'Ottignies et Louvain-la-Neuve ne formaient qu'une seule et même entité. C'est certainement à ce niveau que se situe le cœur du problème.

Les citoyens et les autorités communales d'Ottignies - Louvain-la-Neuve se sont rencontrés, si je ne me trompe, le 19 août en présence de la direction de La Poste. De cette réunion, il est ressorti que La Poste s'engageait à ouvrir un nouveau Point Poste dans une antenne communale située sur le site de Louvain-la-Neuve ce, en collaboration avec l'administration communale - or, cela ne règle pas toujours le problème de l'absence d'un bureau en tant que tel - et que la capacité des actuels Points Poste serait évaluée pour davantage correspondre aux services proposés par La Poste. Vous constaterez avec moi que la question du bureau en tant que tel n'a pas été abordée.

La contestation persistante de la population et de l'université de Louvain-la-Neuve est tout à fait logique dans la mesure où l'erreur de La Poste a été, me semble-t-il, de partir d'une fiction. En effet, La Poste a considéré qu'Ottignies et Louvain-la-Neuve constituaient une seule et même commune. Or, si l'on considère la sociologie, la topographie du terrain et l'organisation de Louvain-la-Neuve, il ne faut pas être grand-clerc pour constater qu'en réalité, sur le plan sociologique, Ottignies constitue une commune et Louvain-la-Neuve en constitue une autre et que les deux entités sont distantes de 5 ou 6 kilomètres. En outre, si la commune d'Ottignies - Louvain-la-Neuve compte environ 30 000 habitants, quasi deux tiers de ces habitants se trouvent sur le site de Louvain-la-Neuve, élément qui renforce le caractère distinct des deux entités.

Cette erreur se double d'une mauvaise interprétation du contrat de gestion, dans la mesure où celui-ci n'impose absolument pas qu'il n'y ait qu'un seul bureau de poste par commune. Il considère au contraire que: "La Poste garantit une présence postale en prévoyant au moins un bureau de poste dans chacune des 589 communes". Il ne faudrait pas plaider pour une révolution. Le ministre ne devrait pas non plus partir en campagne contre La Poste, mais simplement faire appliquer de manière raisonnable la *ratio* du contrat de gestion.

Je pense, et je le regrette, qu'on a appliqué une grille que l'on a mal interprétée, sans aucune considération du terrain, comme on pourrait appliquer de manière obtuse une règle sans imaginer la possibilité d'y introduire des exceptions demandées par la population.

Quelle est votre position, monsieur le ministre, quant à cette fermeture? Une évaluation de ce dossier sera-t-elle menée prochainement par votre cabinet et la direction de La Poste, le contrat de gestion conclu en 2005 devant être revu depuis 2009?

01.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je m'en tiendrai à ce stade à des questions très précises. Je prolongerai mon argumentation dans le cadre des interpellations jointes. J'espère que vos réponses apporteront déjà certains éclaircissements dans cette affaire. Je ne reviendrai pas sur le cas de Louvain-la-Neuve qui nous occupe, ni sur le travail de mobilisation intense qui a été réalisé par les citoyens, les étudiants, l'université et la commune.

Ecolo soutient depuis longtemps ces revendications. Nous nous posons beaucoup de questions sur la pertinence de ces choix de fermeture.

Il est impossible d'obtenir de la part des gestionnaires de La Poste le nombre exact des transactions postales, d'une part, et bancaires, d'autre part, soit la distinction entre ces deux types de transactions. Or, ces informations sont fondamentales, car La Poste s'appuie souvent sur des arguments concernant le service bancaire pour décider de la fermeture du bureau.

Par ailleurs, le contrat de bail avec le propriétaire de l'immeuble ne vient à échéance que dans trois ans. Combien cela va-t-il coûter de quitter le bâtiment, alors qu'il semble que le renon n'a pas été donné à temps?

Pouvez-vous m'éclairer sur ces deux points?

De manière générale, en fonction de quels critères permet-on à certaines communes de garder plusieurs bureaux de poste et à d'autres pas? J'ai cherché ces critères mais il n'y a pas de version officielle, j'ai simplement entendu dire des choses. Je souhaiterais que vous soyez très précis à ce sujet.

À l'époque, je vous avais demandé pourquoi on assistait à un tel blocage des négociations. Le comité citoyen a été traité comme s'il était source de violence et de désordre publics, ce qui n'était absolument pas le cas.

Quelles solutions préconisez-vous?

01.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir anticipé quelque peu la rentrée de cette commission de l'Infrastructure. Je suis un peu frustré car, au-delà de la question importante de la poste de Louvain-la-Neuve, j'avais d'autres questions urgentes à vous poser, notamment concernant le statut du livreur de courrier ou la situation de B-Cargo. Je m'adresse également au président de cette commission, j'espère que nous pourrions aborder ces questions rapidement.

Monsieur le ministre, ce n'est pas la première fois que je vous interpelle sur la fermeture de bureaux de poste. Je ne peux que me joindre à mes collègues du Brabant wallon, en particulier à ma collègue Thérèse Snoy, dès lors que La Poste est à nouveau prise en flagrant délit de non-respect du bon sens et des principes élémentaires du service public. Vu ses caractéristiques, notamment en termes de population étudiante et étrangère, la ville de Louvain-la-Neuve mérite, à mon sens, un bureau de poste.

Ma question porte sur la créativité particulière dont a fait preuve La Poste dans ce dossier. Le bureau a été effectivement fermé le 31 août et la direction de La Poste a fait le choix de mettre à la disposition des deux agences Point Poste du personnel de La Poste, qui est donc en quelque sorte amené à travailler pour des employeurs concurrents de l'entreprise publique. C'est assez particulier, vous en conviendrez, et on peut dès lors s'interroger sur le statut de ces travailleurs.

J'aurais souhaité quelques explications à ce sujet. Combien de personnes ont-elles été mobilisées pour cette tâche, et pendant combien de temps? Cette mise à disposition de travailleurs a-t-elle fait l'objet d'une compensation financière de la part des sociétés qui en ont bénéficié?

Comptez-vous transposer cette expérience dans d'autres lieux?

Les organisations représentatives des travailleurs ont-elles été consultées au sujet de ce nouveau mode d'organisation du travail?

Comment allez-vous gérer cette situation?

C'est un aspect particulier du problème. Pour ce qui concerne la problématique plus spécifique de la

fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve, je me joins à mes collègues et je suis très intéressé de vous entendre également à ce sujet.

Le **président**: Chers collègues, je répète que le temps de parole du premier intervenant est de dix minutes et que les suivants disposent de 5 minutes.

01.04 André Flahaut (PS): Monsieur le président, vous faites bien de le rappeler car je ne connais pas bien le règlement de votre commission. J'ignore si cela figure dans le Règlement de la Chambre mais, dans d'autres commissions, les interpellations passent avant les questions.

Le **président**: Nous procédons par ordre chronologique.

01.05 André Flahaut (PS): Rassurez-vous, monsieur le président, je serai très bref. Je tiens tout d'abord à remercier le ministre d'avoir accepté notre invitation même si nous avons dû insister quelque peu. Je connais son agenda surchargé.

01.06 Steven Vanackere, ministre: Monsieur Flahaut, si pression il y a eu, c'est surtout sur mon secrétariat. Personnellement, en tant que ministre, je respecte le souhait du parlement.

01.07 André Flahaut (PS): J'ai dit la même chose pendant treize ans!

01.08 Minister **Steven Vanackere**: Een wens is een bevel!

01.09 André Flahaut (PS): ... en een bevel is een bevel!

Monsieur le ministre, je constate que, malgré votre "carapace", il y a un souci d'écoute et de dialogue, ce qui est de bon augure pour la suite.

Je ne reviens pas sur les faits, sur cette mobilisation un peu particulière. Je tiens simplement à raconter une anecdote: un collaborateur dans les hautes sphères de La Poste, qui n'est pas présent dans cette salle, m'a un jour dit que, dans les autres communes, même s'il y a une motion, la fermeture a quand même lieu. À Louvain-la-Neuve, par contre, les gens sont un peu atypiques, ce qui est déjà une première spécificité. Ils ne se sont pas contentés d'une motion au niveau de la commune ni au niveau de la Province du Brabant wallon. Ils ont convoqué les parlementaires des quatre formations démocratiques en leur demandant d'agir et de faire pression, étant donné cette mobilisation assez particulière et novatrice d'un comité de citoyens.

Ce ne sont donc pas les politiques ni les syndicalistes qui occupent les lieux depuis un certain temps mais bien des citoyens, comme vous et moi lorsque nous sommes en civil. Ceux-ci souhaitent se faire entendre. Hier encore, le président de l'association des étudiants a interpellé le panel politique au grand complet qui se trouvait dans la Aula Magna, en commençant par le cardinal, pour dire la nécessité d'un bureau de poste à Louvain-la-Neuve. C'est vous dire s'ils ne reculeront devant aucune initiative!

Cela dit, d'autres collègues connaissent bien mieux que moi les contrats de gestion, qui prévoient au minimum un bureau de poste par commune. D'autres connaissent aussi bien Louvain-la-Neuve. L'enfant est devenu plus gros que la mère. Cette ville piétonnière est peuplée d'étudiants et de personnes qui se déplacent sans véhicule. Toujours est-il qu'une solution doit être trouvée.

Je suis un pragmatique pur et dur. Chacun doit faire preuve de bonne volonté. Ce ne sont ni les concepteurs des plans de gestion dans leurs bureaux climatisés ni les auteurs de bons modèles mathématiques qui seront confrontés demain aux citoyens et aux électeurs! Ce sera vous et moi, et nous aurons des comptes à rendre. Pour nous éviter de très mauvaises surprises, autant appeler un chat un chat. Nous devons trouver une solution politique. En effet, cette occupation du bureau de poste de Louvain-la-Neuve est devenue un symbole. Il pourrait s'agir d'une anticipation d'autres événements, même si je ne souhaite pas que cela se reproduise ailleurs. La négociation du nouveau contrat de gestion devra impliquer davantage encore le parlement dans la réflexion sur les différents critères destinés à améliorer le système, sans oublier les questions de rentabilité et de service au public.

Essayons de voir si, pour une période transitoire, en attendant le futur contrat de gestion, nous ne pourrions pas utiliser ce que nous avons sous la main. Nous avons devant nous des gens qui ne sont pas insensés, qui sont raisonnables et veulent trouver une solution. Ils se battent pour que le futur contrat de gestion

reconnaisse exactement les spécificités de Louvain-la-Neuve.

Nous ne pouvons pas laisser la clientèle se diluer et nous ne pouvons pas répondre à ses questions en multipliant les Points Poste, puisque cette ville est un peu particulière.

En revanche, nous avons un endroit encore en location pour quelques mois. L'université et la ville sont d'accord pour qu'il puisse être sous-loué par une organisation ad hoc qui pourrait héberger les deux facteurs mis en service dans les Points Poste éparpillés dans la ville et dont le travail s'effectue dans de mauvaises conditions.

Ma question est très simple – peut-être trop simple, mais elle relève du bon sens. N'est-il pas possible de décider d'utiliser les locaux qui se trouvent à côté de locaux de la ville puisque la ville et l'université sont d'accord. Qu'on appelle ce lieu Point Poste, halte-poste, point communal ou autrement, peu importe – on pourrait même enlever le mot 'poste' – mais il serait positif de trouver ainsi une première réponse permettant à la clientèle de venir, d'être servie dans les limites prévues à cet effet. Nous pourrions alors réfléchir au futur dans le contrat de gestion.

Monsieur le ministre, ce que je demande aujourd'hui, c'est tout simplement que vous entendiez non pas cette supplique – car il ne s'agit pas de cela – mais mon intervention, celles de mes collègues du Brabant wallon et les autres pour faire en sorte de trouver une solution pragmatique à ce dossier et de donner des signaux aux autorités de La Poste pour leur dire qu'on comprend leurs objectifs mais qu'en l'espèce, les bonnes volontés sont là pour les aider à chercher et apporter une solution transitoire.

01.10 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, nous nous trouvons devant un cas d'application mécanique, voire aveugle du contrat de gestion de La Poste. Monsieur le ministre, le cas de Louvain-la-Neuve n'est pas le premier et je vous ai d'ailleurs déjà interrogé sur le cas de Braine-l'Alleud. Dans de nombreuses villes, que ce soit en Brabant wallon, en Hainaut ou dans d'autres provinces, des centres urbains ont été privés de leur bureau de poste, au plus grand mécontentement du public.

Je voudrais citer quelques chiffres qui concernent le cas de Louvain-la-Neuve; ils ne sont pas officiels puisque nous avons toutes les peines du monde à trouver des statistiques et c'est d'ailleurs une des critiques que j'adresse à La Poste. Selon des sources universitaires en contact avec des cadres de La Poste, le bureau de Louvain-la-Neuve, qui comprend trois guichets, comptait 7 314 clients en juin dernier (une moyenne de 300 personnes par jour), contre environ 5 700 clients pour le bureau de poste d'Ottignies. Situation paradoxale: on ferme le bureau où la fréquentation est la plus importante mais, comprenez-moi bien, je ne vous demande évidemment pas de fermer le bureau d'Ottignies!

Monsieur le ministre, j'aimerais savoir quelle est la répartition entre activités bancaires et activités purement postales à Louvain-la-Neuve, sachant que ce bureau de poste recense 1.500 clients de la Banque de la Poste? Tous ces clients sont déjà victimes de cette fermeture et se voient refoulés lorsqu'ils se présentent au bureau; heureusement, un comité citoyen les accueille et les informe.

Vous savez peut-être que l'Union des Classes moyennes, la délégation CSC/CNE du personnel de l'université de Louvain, la direction elle-même de l'UCL ainsi que les autorités de la ville, tout le monde soutient les revendications visant au maintien du bureau de poste de Louvain-la-Neuve. Une motion a été adoptée en ce sens par le Conseil provincial du Brabant wallon, à l'unanimité, tous partis confondus.

Pour moi, le cas de Louvain-la-Neuve n'est pas isolé; il est plutôt emblématique. À partir de ce cas spécifique, je souhaiterais que l'on aborde, de façon plus générale, la question de la fermeture des bureaux et le fameux chiffre de 620 bureaux pour 589 communes, chiffre qui ne figure d'ailleurs pas dans le contrat de gestion. Si le contrat de gestion précise qu'il faut au moins un bureau de poste par commune, il n'indique pas qu'il convient d'en fermer autant.

Monsieur le ministre, l'article 20 du contrat de gestion, derrière lequel vous vous réfugiez toujours en disant que vous ne pouvez pas y déroger, stipule que: "La Poste procèdera à la modernisation progressive de son réseau de points de service postal en poursuivant un double objectif: augmenter la satisfaction du client et atteindre un équilibre financier pour la division Retail & Financial Services".

La satisfaction des clients est donc le premier objectif. C'est presque risible quand on voit toute l'insatisfaction que génère la fermeture de ces bureaux. Plusieurs articles du contrat de gestion reviennent

sur cet objectif. Une évaluation du degré de satisfaction doit être réalisée au moyen de toute une série de nouveaux indicateurs. Mais au-delà de ces indicateurs, la population, les entreprises et les acteurs de Louvain-la-Neuve ont démontré leur insatisfaction.

Par ailleurs, comme je l'ai déjà précisé, les critères qui permettent de maintenir un deuxième bureau dans une commune ne sont pas définis. On me dit qu'ils sont liés au nombre d'opérations bancaires. Ces critères sont-ils officiels? La ville de Leuven, par exemple, a pu garder deux bureaux. Tant mieux pour ses habitants mais pour quelles raisons ceci fut-il possible là?

De plus, je souhaiterais vous rappeler un fait assez poignant et cruel, à savoir l'enquête de satisfaction réalisée fin 2008 et parue en avril 2009 dans le magazine Test-Achats, enquête effectuée dans 164 Points Poste. Cette enquête est relativement "assassine". Elle constate, d'une part, que les services sont effectivement limités et, d'autre part, qu'il existe un important déficit de moyens et d'informations. À ceci s'ajoute l'instabilité des Points Poste; en effet, les chiffres démontrent qu'ils ne sont pas garantis et que certains sont déjà fermés.

Par tous ces chiffres et la divulgation de cette enquête, je ne veux pas adresser un reproche quelconque aux gestionnaires des Points Poste. Je crois que c'est parce qu'ils exercent un autre métier qu'ils n'ont pas toujours les moyens de remplir correctement leur mission dans ces Points Poste.

Les revendications de mon groupe politique – qui rejoignent celles des habitants – sont de respecter l'esprit du contrat de gestion, à savoir tenir compte de la satisfaction de la clientèle. Les critères permettant de maintenir des bureaux de poste doivent être revus. Vous en avez maintenant l'occasion. Nous sommes à une période charnière; le contrat de gestion va être revu; il va être évalué.

Nous demandons à ce que le cas de Louvain-la-Neuve serve au moins à cela: réfléchir aux critères permettant de maintenir un bureau de poste. Derrière ce débat se cache la question du service universel.

Par ailleurs, étant donné l'insatisfaction, les protestations lancées partout lors des fermetures, j'estime qu'il serait pertinent d'arrêter là, de faire un moratoire de la fermeture des bureaux de poste en attendant le nouveau contrat de gestion et une nouvelle définition du service universel.

La troisième revendication que je souhaite exprimer est celle de la réouverture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve. Il n'est pas trop tard pour le rouvrir. Je ne suis pas d'accord avec la proposition de M. Flahaut de créer une halte, un point, un "machin", un "brol" poste. Nous voulons un bureau de poste car nous voulons la garantie que tous les services rendus précédemment le seront toujours par le personnel de La Poste et non pas sous-traités à un partenaire privé.

J'espère que la mobilisation des citoyens de Louvain-la-Neuve servira à l'ensemble du service postal en Belgique.

Monsieur le ministre, je vais pousser l'impertinence en disant que j'ai envie d'entendre votre réponse de ministre et non les réponses rédigées par La Poste.

01.11 Jacques Otlet (MR): Monsieur le président, je voudrais également remercier le ministre d'avoir répondu à notre demande de discussion sur la situation spécifique de Louvain-la-Neuve.

Monsieur le ministre, en versant une dotation à La Poste, l'État reconnaît implicitement le service postal comme étant un service public universel et consacre les droits et obligations des parties dans un contrat de gestion, qui est avalisé par les autorités. Puisqu'il est question de service public aux personnes, ce n'est pas tant le statut de l'opérateur qui compte mais bien la qualité du service rendu. Aussi, je ne m'inscrirai pas dans un débat idéologique afin de savoir si le service sera mieux rendu par un opérateur purement public ou par des opérateurs privés, dans le cadre de la libéralisation de La Poste décidée il y a quelques années. Ce qui m'importe, c'est la meilleure satisfaction possible des utilisateurs.

Or, on constate aujourd'hui à Louvain-la-Neuve, et à d'autres endroits évoqués dans de nombreuses questions parlementaires, que la direction de La Poste, contre l'avis éclairé de tous ses clients, des autorités communales et provinciales, de toutes les associations citoyennes mobilisées, continue à vouloir remplacer le bureau de poste par des Points Poste qui ne pourront pas rendre les services spécifiques nécessaires à une ville totalement atypique.

Contrairement à ce qu'annonce la direction de La Poste, il n'y a pas eu de consultation des instances susmentionnées mais bien un dialogue de sourds, qui n'avait pas pour objet de proposer des solutions mais seulement de confirmer la décision unilatérale de La Poste de ne laisser qu'un seul bureau opérationnel sur la ville d'Ottignies - Louvain-la-Neuve.

Pourtant, les arguments en faveur du maintien d'un deuxième bureau de poste à Louvain-la-Neuve étaient et sont toujours particulièrement probants. Il y a deux centres-ville bien distincts, dont la réalité historique ne peut être remise en cause. Je voudrais vous rappeler la création d'un canton postal spécifique pour Louvain-la-Neuve alors que l'université se trouvait bien sur le territoire de la seule ville d'Ottignies dans les années '70. Il y a 12 000 habitants, 20 000 étudiants et 9 000 travailleurs occupés sur le site de Louvain-la-Neuve. Il y a également un parc scientifique dont la réputation n'est plus à faire dans une région qui a plus que jamais besoin de recherche et d'innovation. Il y a des milliers d'étudiants étrangers qui utilisent quotidiennement les services de La Poste. De plus, le contrat de gestion a prévu les spécificités communales en ouvrant la porte au maintien de plusieurs bureaux dans une même ville, si le besoin en est avéré.

Cela a par ailleurs été reconnu dans certaines communes par la direction de La Poste mais selon des critères difficiles à objectiver.

Monsieur le ministre, vous êtes notre représentant pour défendre les intérêts des citoyens face à une direction dont nous mettons clairement l'objectivité en cause. Nous osons affirmer que, dans le cas spécifique de Louvain-la-Neuve, la fermeture du bureau de poste n'autorise plus le service public universel optimal, lequel doit rester l'objectif prioritaire des opérateurs et cela, quels qu'ils soient.

Je viens donc vous demander d'intervenir énergiquement auprès de la direction de La Poste afin qu'elle revoie sa décision de fermeture du bureau de Louvain-la-Neuve et, à tout le moins, qu'elle trouve un arrangement avec l'université et la ville pour maintenir cent pour-cent de son service postal sur le site. Le journal *Le Soir* d'aujourd'hui faisait état d'un "Campus Poste" - ce que j'appelais un "Brol Poste" – car il semblerait en effet qu'une nouvelle négociation se soit ouverte avec l'université en ce sens.

Toujours est-il que nous demandons à notre ministre, notre représentant, qu'il défende les intérêts des citoyens pour que le service public postal universel soit rendu aux habitants de Louvain-la-Neuve.

01.12 Camille Dieu (PS): Monsieur le ministre, vous m'avez vue souvent dans cette commission venir vous interroger aimablement sur la restructuration du réseau par La Poste. Je n'étais pas la seule, car cette entreprise a fait couler beaucoup d'encre – mais aussi beaucoup de salive dans cette assemblée - depuis le début des opérations.

Chaque fois, la direction de La Poste s'est retranchée derrière l'application du contrat de gestion, de manière mécanique, comme cela a été dit tout à l'heure. Aux nombreuses motions déposées par des autorités communales ou provinciales, aux citoyens qui se sont manifestés de différentes façons pour réagir à la fermeture de leur bureau de poste, et aux parlementaires qui sont venus ici vous questionner sur les fermetures, la réponse de M. Thijs a été simplissime: "C'est ainsi, et nous ne changerons pas d'avis."

Je crois que la situation n'est pas aussi simple: chaque fermeture a entraîné son lot de questions, d'indignation et d'incompréhension. La médiatisation du cas particulier de Louvain-la-Neuve – cité universitaire dotée d'une réalité socio-économique incontestable - ne doit pas faire oublier que de nombreuses voix se sont élevées par ailleurs pour souhaiter que soit maintenu le bureau de poste. Nous ne devons pas étouffer leurs voix, peut-être plus discrètes et en tout cas moins médiatisées.

Comment parler de raisons économiques et du rôle social de La Poste dans le cas de Louvain-la-Neuve sans évoquer d'autres fermetures dans des communes aussi pauvres que celles de Colfontaine ou de Quaregnon? Aucune volonté de dialogue entre La Poste et les autorités communales ne s'y est manifestée. Pour prendre l'exemple de Quaregnon, qui est malheureusement rangée à la onzième place dans le triste classement des communes les plus pauvres de ce pays, comment expliquer que La Poste ait décidé de fermer très rapidement le bureau de Wasmuel, autre partie de l'entité, alors que les autorités communales avaient proposé de céder un local sécurisé afin qu'y soit exercée une activité postale au service des habitants?

Autre exemple, dans la commune de Hornu-Boussu, le bureau de poste a été fermé et il n'y a toujours pas

de Point Poste. Pensez-vous qu'il s'agit là d'une saine application du contrat de gestion?

Mon groupe a déposé des propositions de résolutions, parce que nous voulions donner des pistes à La Poste, sachant que celle-ci doit faire face à la libéralisation du marché. Nous connaissons également les difficultés du courrier ordinaire par rapport au mail. Nous le savons, car nous avons participé aux travaux de cette commission. Mais il n'empêche que nous pensons que La Poste doit continuer à jouer son rôle de prestataire de service public.

Que contenaient ces résolutions? Il s'agissait de la possibilité de créer à la demande des communes des agences postales communales qui auraient rempli le rôle de La Poste. Nous avons également proposé d'améliorer la qualité du service rendu en étendant le maillage, en tenant compte du nombre d'habitants par bureau.

J'ai entendu Mme Snoy citer des chiffres tout à l'heure. Bien que Wallonne, je m'interroge aussi sur la situation à Bruxelles. De manière générale, à Bruxelles, il y a un bureau de poste pour 30 000 habitants. À Anderlecht, il y en a un pour 50 000 habitants.

Même l'évaluation de l'impact et du respect du contrat de gestion, nous ne l'avons pas obtenue. Monsieur le ministre, on ne dirige pas La Poste comme une autre entreprise. Il s'agit d'une entreprise publique. Sans faire d'idéologie, je pense que la direction de La Poste doit écouter les représentants de son actionnaire principal, l'État, et de ses usagers.

Ne pensez-vous pas que l'exemple de Louvain-la-Neuve constitue une application trop mécanique du contrat de gestion? Les fermetures de bureaux de poste dits rentables vous paraissent-elles cohérentes du point de vue économique?

D'une manière générale, au vu des réactions multiples des concitoyens ou des élus locaux à chaque fermeture de bureau, ne pensez-vous pas que les problèmes de communication généralement évoqués par La Poste sont plutôt dus à une absence réelle de volonté de dialoguer avec les autorités en question? Ne serait-il pas temps de changer cette façon de faire dès le prochain contrat de gestion?

01.13 Valérie De Bue (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je me joins à mes collègues pour vous remercier d'être présent aujourd'hui afin d'aborder la problématique relative à la fermeture des bureaux de poste, et en particulier de celui de Louvain-la-Neuve, ainsi que les dispositions du contrat de gestion.

Lorsque nous avons préparé notre intervention lors de notre rencontre avec les étudiants notamment, nous avons été interpellés par une déclaration d'intention de votre prédécesseur. En effet, en novembre 2008, lors de la discussion de la note de politique générale, Mme Vervotte s'était engagée à mener une évaluation permanente du réseau des points de vente en vue d'assurer une couverture optimale du territoire en tenant compte des dispositions du contrat de gestion. Elle s'était aussi engagée à demander à La Poste une étude afin de pouvoir apporter des améliorations dès la fin de la transformation de son réseau de points de vente.

De nombreuses questions ont déjà été posées et je sais que vous y répondrez, monsieur le ministre. En ce qui nous concerne, nous souhaiterions savoir si cette étude a démarré et ce qu'il en est du contrat de gestion. Pouvez-vous nous fournir des informations sur le redéploiement du réseau de vente actuel et sur le nombre de Points Poste qui ont été ouverts?

Plusieurs évaluations ont été réalisées. Parmi celles-ci figure l'enquête de Test-Achats qui n'est pas favorable. Mais il convient aussi de mentionner les évaluations internes qui ont été menées par La Poste elle-même à propos du degré de satisfaction au niveau des Points Poste. Bien qu'il semble que les chiffres soient positifs, dispose-t-on de statistiques de fréquentation?

Le contrat de gestion est assez "large". Il permet à La Poste de créer un deuxième Point Poste dans une commune. En effet, comme d'autres l'ont déjà rappelé, La Poste doit maintenir au moins un bureau de poste par commune. Monsieur le ministre, pourriez-vous me dire sur quels critères se base La Poste pour procéder à l'ouverture d'un deuxième bureau de poste? S'agit-il de critères chiffrés avec le risque de les voir appliquer de manière assez mécanique ou existe-t-il des critères qualitatifs qui pourraient prendre en compte toute la particularité de Louvain-la-Neuve qui a été largement mise en évidence par mes collègues?

La fin du contrat de gestion approchant, je suppose qu'une évaluation est en cours. Pouvez-vous nous

informer des objectifs qui pourraient figurer dans le nouveau contrat de gestion? Certaines spécificités seront-elles envisagées comme donner plus de marge de manœuvre ou permettre une collaboration accrue avec les communes notamment?

Je suis consciente des enjeux, du contexte dans lequel évolue La Poste, de l'impact d'internet et des évolutions technologiques; par exemple, j'ai appris ce matin que le pourcentage d'entreprises ayant recours à la facturation numérique est très faible.

Il ressort des débats que nous avons eus au niveau des communes qu'un problème interpellant se pose non pas seulement en Brabant wallon, en Wallonie et à Bruxelles mais aussi en Flandre.

On a toujours l'impression que le public ressent ces fermetures comme un abandon du service public. Les Points Poste ne parviennent pas à compenser pleinement les besoins du service public.

Je pense qu'à l'avenir, La Poste devra veiller non seulement au dialogue, qui est primordial, avec les autorités locales et les citoyens mais aussi avec le public pour leur fournir le même niveau de service.

01.14 Brigitte Wiaux (cdH): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour votre présence en commission alors que nos travaux n'ont pas encore repris officiellement.

Beaucoup d'éléments ont été dits par mes collègues et j'en partage le fond pour l'essentiel. Je vais donc être succincte pour éviter des redondances.

J'ai été frappée par la très grande mobilisation citoyenne ces dernières semaines contre la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve, qui s'est faite dans une très grande dignité. Elle témoigne du vif mécontentement de la population, de citoyens et de clients.

Cette mobilisation citoyenne a été soutenue – et c'était important – par les autorités communales, celles du Conseil provincial du Brabant wallon, de l'UCL, des représentants de l'assemblée générale des étudiants de Louvain-la-Neuve et de nombreuses associations. Je pense notamment à celle des riverains.

Cette mobilisation s'est traduite par une occupation du site appelant au dialogue avec la direction de La Poste pour tenir compte des spécificités de la cité universitaire qu'est Louvain-la-Neuve. C'est une ville piétonne. Ses fondateurs étaient des précurseurs, des visionnaires en termes de développement durable. Qui dit ville piétonne dit aussi habitants âgés, personnes à mobilité réduite, personnes handicapées qui choisissent cette ville car elle convient mieux à leur mode de vie.

Comme M. Otlet l'a rappelé, il y a environ 12 000 habitants, 20 000 étudiants dont un grand nombre viennent de l'étranger. Si je suis bien informée, il y aurait 4 000 étudiants étrangers dont une grande partie vient d'Amérique latine et d'Afrique. Il s'agit de personnes non motorisées qui utilisent les transports en commun mais ont des besoins en termes de banque, d'envois de colis postaux en dehors de l'Europe, qui nécessitent des services postaux rendus de manière optimale.

Aussi, monsieur le vice-premier ministre, mes questions sont-elles les suivantes:

Est-il possible d'entamer un dialogue constructif avec les autorités de La Poste et de revendiquer que, dans le cadre de la négociation du contrat de gestion, actuellement en cours, les critères d'ouverture et de fermeture des bureaux de poste soient revus pour intégrer des spécificités démographiques et sociologiques telles que celles de Louvain-la-Neuve?

Serait-il possible également d'avoir une évaluation de la situation sur l'application du contrat de gestion concernant la fermeture de bureaux de poste et de trouver une solution pour qu'un service postal de qualité soit rendu de manière optimale dans la cité universitaire de Louvain-la-Neuve?

01.15 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le président, je remercie tous les intervenants. Cet après-midi nous permettra de relever un certain nombre de faits afin de mieux comprendre l'évolution que connaît aujourd'hui La Poste. Je ne serai pas long afin de ne pas "noyer le poisson" et j'en arriverai rapidement aux questions. Étant de nature pragmatique, je ne manquerai pas également d'évoquer des solutions.

Au préalable, je profite de l'occasion qui m'est donnée pour planter le décor indispensable à la bonne

compréhension de l'évolution de l'entreprise publique La Poste qui doit bien entendu tenir compte d'un certain nombre de règles universelles appliquées ensuite sur le terrain. Tout un chacun conviendra que la gestion d'une entreprise publique ne se fait pas uniquement sur base d'un cas concret; elle doit être cohérente, logique et généralisée à tous les cas semblables. C'est donc un souci de cohérence qui inspirera un certain nombre de mes commentaires. Je vous rassure: je parlerai en ma qualité de ministre et non en qualité de porte-parole de qui que ce soit.

Voici quelques années, La Poste a démarré un plan de modernisation indispensable à la survie de l'entreprise elle-même. Elle a d'emblée constaté que son réseau de points de vente était – et est encore – lourdement déficitaire. À ceux qui parlent de la fermeture de bureaux soi-disant rentables, je répondrai qu'à l'heure actuelle, il n'existe pas de fermeture de bureau dit "rentable". Si l'on évoque le mot "rentable" au sens noble du terme, sur le plan sociétal, je suis prêt à entrer dans la logique qui consiste à dire que la rentabilité n'est pas seulement une question de chiffres mais aussi un service rendu au public. Mais si on se réfère au sens financier du terme, il est clair que la situation est différente. En effet, même après la fermeture de nombreux bureaux de poste, il apparaît que la Belgique comprend encore pas mal de bureaux ouverts qui sont déficitaires.

Nous devrions donc demander aux contribuables d'être prêts à lever des moyens pour permettre le maintien de ce service non rentable! Nous sommes au parlement pour faire des choix par rapport aux moyens mis à disposition par les citoyens, par les entreprises, par tous ceux qui contribuent. Le vrai défi est celui-là: parvenir à combler un manque de rentabilité.

Hormis ce problème, La Poste a également constaté que des rénovations importantes s'imposaient afin d'améliorer la sécurité et le confort des clients et du personnel.

Dans le même temps, outre la libéralisation annoncée du marché postal, le contexte dans lequel La Poste évolue change à une vitesse accélérée.

C'est aussi le cas de tous ses concurrents: substitution du courrier papier par des e-mails, nouvelles attentes des clients, introduction de nouvelles possibilités via les nouvelles technologies. Nous ne pouvons pas ignorer cette réalité. Dans ce contexte, La Poste a défini un plan de transformation de son réseau visant, bien sûr, différents objectifs. Premièrement, il s'agit d'assurer une couverture de l'ensemble du territoire et une disponibilité optimale des services, y compris dans les zones les plus reculées. Deuxièmement, il convient de réduire fortement le déficit de l'exploitation du réseau. Enfin, il faut répondre aux nouvelles habitudes dans les demandes, notamment en termes de diversité des canaux de contact et d'horaire.

M. Otlet a expliqué qu'il fallait tout mettre en œuvre pour obtenir la plus grande satisfaction possible. J'ai beaucoup apprécié cet adjectif: "possible". Car il faut aussi garder à l'esprit ce que le contribuable est prêt à payer pour un réseau qui n'est pas rentable en soi.

Ce plan est encadré par le quatrième contrat de gestion entre La Poste et l'État, qui a été conclu en 2005. Il reprend les principaux éléments suivants: d'une part, il s'agit de maintenir un réseau de 1 300 points de vente, composé de Points Poste et d'un minimum d'un bureau de poste par commune fusionnée, soit 589 bureaux. Je vais quand même vous signaler que, tout comme mon prédécesseur, je ne souhaite pas descendre sous le seuil des 650. D'autre part, le contrat définit un assortiment de services de base disponibles dans tous les points de vente, Points Poste et bureaux de poste inclus. Cet assortiment comprend l'ensemble des produits liés au service postal universel et colis.

Sans chercher à nuancer à l'infini et en sachant que beaucoup de gens sont attachés à ce service délivré par les bureaux de poste, je souhaite m'inscrire en faux par rapport aux arguments qui dévalorisent les Points Poste au profit des bureaux de poste.

Il faut peut-être mettre davantage l'accent sur l'indispensable nécessité d'augmenter la qualité du service rendu dans les Points Poste pour éviter des exagérations ou des caricatures.

La Poste tient toujours compte des dispositions de ce contrat de gestion dont le respect est évalué annuellement par l'IBPT. Actuellement, La Poste dispose encore de 740 bureaux de poste et de plus de 630 Points Poste, ce qui fait un total de plus de 1 300. Cela dépasse de loin le nombre de bureaux de poste imposé par le contrat de gestion.

Il faut aussi souligner que La Poste a ouvert une dizaine de bureaux de poste en 2006 et en 2007 dans des communes n'en disposant pas encore. Le choix a donc été fait d'offrir une couverture territoriale maximale en garantissant ainsi la présence d'un bureau de poste dans des communes éloignées et peu peuplées. Beaucoup de communes qui, contrairement à Louvain-la-Neuve, ne disposent pas de beaucoup de commerces, agences bancaires ou automates bancaires conservent ainsi un bureau de poste. C'est bien une approche de service public et non de simple rentabilité. Le réseau envisagé à l'horizon 2011, comptant 650 bureaux de poste et 600 Points Poste, sera toujours déficitaire.

Comparaison n'est pas toujours raison, mais regardons un peu ce qui se passe au-delà de nos frontières afin d'alimenter notre réflexion. Le réseau belge, composé de 50 % de bureaux de poste, reste l'un des plus denses d'Europe. Il y a 45 points de vente pour 1 000 km² en Belgique, contre une moyenne de 31 dans l'Europe des vingt-sept. Seuls quatre pays européens font mieux que la Belgique. Par ailleurs, dans de nombreux pays, le pourcentage de bureaux de poste se réduit fortement, ceux-ci étant parfois même supprimés, comme aux Pays-Bas. Il ne s'agit pas d'un exemple à suivre, mais c'est, il me semble, une société civilisée qui ferme pourtant ses derniers bureaux. La Suède, quant à elle, n'en possède plus. Dans de nombreux pays, moins de 10 % des points de vente sont encore des bureaux de poste.

C'est une raison supplémentaire pour tenir compte de la remarque de Mme De Bue, c'est-à-dire de voir ce qu'on peut faire pour améliorer la qualité de ces Points Poste, en termes de pérennité, de stabilité et de qualité du service.

L'assortiment de base, tel que défini dans le contrat de gestion, qui est offert tant par les Points Poste que par les bureaux de poste, combiné au maintien des 1 300 points de service concourt à garantir une large disponibilité des services postaux.

À ce sujet, j'ai lu dans la presse quelques inexactitudes.

Je voudrais rappeler ici qu'un Point Poste permet l'expédition et la réception de tous types de correspondance, tant nationale qu'internationale, y compris les colis et les recommandés. Vous allez ensuite me poser des questions sur la qualité de ces services et je vais entrer avec vous dans une logique selon laquelle je suis d'accord pour dire que tout n'est pas pour le mieux dans le meilleur des mondes. Je vais tout de même vous dire aussi qu'en termes de missions à fournir par les Points Poste, outre celles déjà citées, il est également possible d'y déposer des virements, dans des boîtes bleues spéciales, à faire exécuter par la Banque de La Poste.

Je voudrais par ailleurs souligner que La Poste ne reçoit actuellement aucune compensation financière pour le maintien de ces réseaux. La dotation à laquelle M. Otlet a fait allusion est liée à d'autres missions de service public, comme la distribution avancée des journaux dont le coût est partiellement pris en charge par l'État.

À côté de ses obligations, La Poste a mis en place ou renforcé d'autres initiatives pour assurer un service de qualité largement disponible. Ainsi, plus de 3 500 magasins proposent actuellement des timbres à la vente. Un magasin de produits postaux sur internet, l'e-shop, connaît un succès croissant tant auprès des particuliers que des entreprises. Enfin, le service SVP (s'il-vous-plaît facteur) permet à des personnes moins mobiles d'obtenir un service substantiellement comparable à celui des Points Poste mais à domicile (l'achat de timbres, la réception, l'expédition de lettres, colis et recommandés).

Ceci peut-il être amélioré? Bien entendu. Je reste particulièrement attentif à ce que La Poste tienne compte des remarques formulées par son public et par vous aujourd'hui.

J'ai aussi demandé à La Poste d'examiner les possibilités d'améliorer le service, notamment à Louvain-la-Neuve. Ceci a débouché sur la recherche d'un troisième Point Poste mais aussi à une attention particulière pour que les deux Points Poste déjà ouverts fournissent un service optimal très rapidement.

Comme je viens de le dire, ce sont deux aspects qui guident la transformation du réseau de points de service: d'une part, garantir une couverture territoriale jusque dans les communes de moindre taille et, d'autre part, tendre à réduire le déficit du réseau dans son ensemble. Le seul critère de la rentabilité ne justifierait probablement pas l'envergure du réseau tel qu'il est envisagé actuellement.

Dans ce contexte, La Poste a choisi de garder plusieurs bureaux de poste dans des communes où le

volume des transactions ne pourrait matériellement pas être absorbé par un seul bureau. Il y aura au total 29 communes dans ce cas.

La plus grande ville concernée est Anvers avec quatorze bureaux traitant ensemble annuellement plus de deux millions de transactions. Viennent ensuite une série de communes et de villes avec deux bureaux de poste dont Mechelen (environ 80 000 habitants et plus de 250 000 contacts) et Tournai (environ 70 000 habitants et 300 000 contacts). Voilà une comparaison. À partir de quel moment deux bureaux de poste se justifient-ils?

Vous m'avez cité le cas de Leuven. Cette ville compte 92 000 habitants et le nombre de contacts y est largement supérieur à 300 000. Comparons ce qui est comparable!

Les deux bureaux d'Ottignies et de Louvain-la-Neuve traitaient conjointement un peu plus de 150 000 contacts.

Le choix de garder le bureau d'Ottignies a été guidé par plusieurs critères utilisés d'ailleurs dans toutes les décisions de ce type et toujours de façon cohérente. Les motivations particulières étaient les suivantes:

- une infrastructure plus moderne et plus flexible à Ottignies;
- un meilleur potentiel pour l'installation de Points Poste à Louvain-la-Neuve;
- un nombre de transactions plus élevé à Ottignies;
- un chiffre d'affaires près de deux fois plus élevé à Ottignies et
- une activité bancaire nettement plus importante à Ottignies.

Pour des raisons concurrentielles, il ne m'est pas possible de divulguer les valeurs exactes de ces paramètres. Il n'y a aucune volonté de cacher des choses; il s'agit de protéger l'entreprise par rapport à ceux qui se trouvent à nos portes et qui sont prêts à faire jouer la concurrence très bientôt.

Toutefois, je voudrais souligner que l'activité bancaire est importante pour participer à la couverture des coûts des bureaux de poste. Les efforts commerciaux, et notamment la publicité, participent donc d'une certaine manière à la viabilité des bureaux et au maintien de leur rôle de service public.

La Poste est consciente que certains services, comme "Western Union" ou les retraits d'argent, ne peuvent être assurés par les Points Poste. Cependant, ces services, qui ne relèvent pas du service public, peuvent être réalisés par le biais d'autres canaux de distribution sur le site même de Louvain-la-Neuve.

J'insiste aussi sur le fait que La Poste a entamé un dialogue avec l'université afin d'examiner comment optimiser l'utilisation des services postaux par l'institution.

Ceci étant dit, je souhaite vous déclarer clairement que j'encouragerai davantage La Poste à rechercher des solutions spécifiques lorsque des autorités communales présenteront des solutions alternatives; j'ai déjà insisté à ce sujet mais je profiterai du débat de ce jour qui touche de nombreuses personnes pour le refaire à nouveau.

Voorzitter: Jef Van den Bergh

Président: Jef Van den Bergh

À chaque fois que des questions me sont adressées, je demande à La Poste de les examiner et de s'investir dans un dialogue avec la commune concernée afin de rechercher les solutions les plus performantes. J'agirai de même dans ce cas précis, mon souci étant également de maintenir cohérentes les décisions de La Poste. Tout un chacun conviendra que c'est là la moindre des choses.

J'en viens à mes réponses relatives à des questions plus spécifiques. M. Gilkinet m'interrogeait au sujet des deux Points Poste de Louvain-la-Neuve. Je confirme qu'ils ont été renforcés par des membres du personnel de La Poste. Cette mesure temporaire est mise en place afin de rassurer tous les acteurs sur le fonctionnement des services offerts par les Points Poste. Je précise qu'aucune compensation financière n'est demandée aux Points Poste car la présence temporaire de ce personnel ne leur est pas imputable. J'insiste: cette mise à disposition est donc temporaire et de nature exceptionnelle. La convention de mise à disposition entre La Poste, le Point Poste et le collaborateur prévoit explicitement que l'employé de La Poste conserve les mêmes relations et tous ses avantages avec son employeur actuel – La Poste – et bénéficie du statut de La Poste. Même si une concertation préalable en la matière avec les partenaires sociaux n'était

pas obligatoire, je précise que la direction a tenu à informer les partenaires sociaux en leur remettant un exemplaire de la convention. Afin de préserver la tradition de dialogue social au sein de l'entreprise, La Poste prend note des remarques des organisations syndicales et s'attache à y répondre. Pour information, le bureau de Louvain-la-Neuve employait quatre personnes.

J'en viens à ma conclusion. Bien entendu, tout changement implique un certain inconfort et je suis particulièrement sensible aux nombreuses interrogations de la population néo-louvaniste. Force est toutefois de constater que les plus de 630 Points Poste créés semblent répondre et devront encore davantage répondre à de nombreuses attentes, une fois le changement d'habitudes effectué. Le nombre de transactions qu'ils traitent n'a cessé d'augmenter ces dernières années et se monte actuellement à 5,8 millions par an, soit 12 % de l'ensemble.

De plus, la satisfaction des clients par rapport aux Points Poste est comparable – et dans certains cas meilleure – à celle des bureaux de poste. Peuvent-ils encore s'améliorer? Certainement! Je reste très attentif à ce que La Poste mette tout en œuvre pour améliorer la qualité du service ainsi que la communication auprès de la clientèle.

En ce qui concerne le prochain contrat de gestion, sans présager de l'issue des négociations, je défendrai le maintien de l'envergure actuellement envisagée du réseau, c'est-à-dire 1 300 points dont 650 bureaux dans les années à venir. Mon attention se portera également sur le suivi de la qualité des services rendus tant dans les bureaux de poste que – élément essentiel s'il en est - dans les Points Poste.

Il conviendra aussi d'examiner dans quelles conditions la pérennité de ces réseaux peut être justifiée sur un plan économique.

Voilà, monsieur le président, chers collègues, les réponses que je pouvais apporter à ce débat. Je crois que cette discussion nous a permis d'évaluer l'importance du défi que doit relever l'entreprise publique La Poste.

Peu importe l'enthousiasme des uns et des autres face aux évolutions européennes et internationales. Je suis bien conscient que certains d'entre vous, et non des moindres, déplorent toute libéralisation. Je ne tiens pas à entrer aujourd'hui dans ce débat, mais je vais me borner à constater que c'est le sens d'écoulement de la rivière. L'entreprise se doit de s'y préparer. Maintenir un réseau de bureaux de poste que je ne saurais qualifier de rentable sans me contredire, mais qui permette que le contribuable comble la différence, constitue la première chance de survie de cette entreprise publique.

Malheureusement, cela implique parfois des choix difficiles, qui n'empêchent pas de voir comment nous pouvons répondre très spécifiquement à des propositions exprimées par les communes et les acteurs de terrain qui souhaitent contribuer à une amélioration du service à la clientèle.

01.16 **Éric Libert** (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je partage votre souci de cohérence des décisions que vous auriez ou que La Poste aurait à prendre en la matière. Ce souci de cohérence n'est rien d'autre qu'une application d'un principe plus important encore de justice distributive et d'égalité.

Vous nous avez dit que vous étiez prêt, dans l'absolu, à prendre des mesures qui seraient davantage dans l'intérêt du citoyen, pour autant que ces mesures puissent être appliquées à toutes les localités se trouvant dans une situation identique ou analogue.

Sur le terrain, il faut donc essayer de trouver des points de comparaison avec Louvain-la-Neuve pour voir si les mesures que l'on prendrait vis-à-vis de cette commune seraient à ce point coûteuses et difficiles à mettre en place que l'on doive y renoncer.

Allez-vous trouver une situation identique à celle de Louvain-la-Neuve? Il y a deux centres-ville éloignés de 5 ou 6 kilomètres qui sont fréquentés par une population dont une grande majorité est dépourvue de voiture, et qui doit donc se rendre au bureau de poste à pied ou en transport en commun.

Je pense que vous ne trouverez pas énormément de situations identiques, d'autant que Louvain-la-Neuve abrite les deux tiers de la population de l'entité d'Ottignies - Louvain-la-Neuve. On oblige donc les deux tiers de la population à se déplacer vers le centre le plus éloigné.

01.17 **Steven Vanackere**, ministre: Je voudrais compléter votre phrase. On les oblige à se déplacer s'ils

souhaitent verser de l'argent sur un compte de la Banque de La Poste. On ne les oblige pas à se déplacer pour acheter des timbres, déposer des courriers ou des colis. Je voudrais insister sur le fait que les gens sont obligés de se déplacer uniquement s'ils souhaitent des services qui ne sont pas offerts par les Points Poste. Il est important d'insister sur ce fait, autrement nous allons donner l'impression à la population qu'il n'y a pas de service pour un certain public. Ce n'est pas la réalité.

01.18 **Éric Libert** (MR): Monsieur le ministre, pourriez-vous nous dire exactement quels sont les services que les Points Poste ne rendent pas? On a dit beaucoup de choses à ce sujet et les informations dont je dispose ne semblent pas recouper les vôtres, notamment à propos des recommandés.

01.19 **Steven Vanackere**, ministre: Les lettres recommandées, tant les dépôts que les retraits, peuvent bien évidemment être aussi traitées par un Point Poste.

01.20 **Éric Libert** (MR): Confirmez-vous que c'est possible tant pour les dépôts que les retraits de lettres recommandées?

01.21 **Steven Vanackere**, ministre: Tout à fait!

Monsieur le président, l'échange est très utile. Il me semble que déposer la liste de ce qui ne se fait pas, essentiellement en termes humains, aiderait à objectiver le débat. Il s'agit essentiellement des opérations de nature financière. Or, dans notre environnement, les services financiers et bancaires (retrait de cash, opérations bancontact, etc.) sont disponibles un peu partout, dans le sens où ils ne sont pas uniquement gérés par La Poste.

01.22 **Éric Libert** (MR): Monsieur le ministre, puis-je également vous demander de nous communiquer le nom des dix nouvelles communes qui bénéficieront de bureaux de poste alors qu'elles n'en avaient pas précédemment? Cela me semble indispensable pour apprécier la cohérence des décisions que vous serez amené à prendre et dont vous nous parliez précédemment.

Enfin, monsieur le ministre, j'ai également décelé une ouverture de votre part. Je vous serais reconnaissant de bien vouloir exploiter la brèche et d'être beaucoup plus proactif dans le domaine. Vous nous avez dit être favorable à ce que l'on envisage toutes les propositions alternatives faites par les communes, associations ou institutions intéressées et avoir donné des instructions dans ce sens. Or, il semblerait que l'université de Louvain-la-Neuve soit d'accord de mettre gracieusement des locaux à disposition de La Poste. Il vous faut bien entendu vérifier cette information dont vous avez probablement déjà pris connaissance.

Monsieur le ministre, cette proposition n'est-elle pas à mettre au rang des alternatives qui rendraient l'opération financièrement acceptable, d'autant plus qu'il me semble que Louvain-la-Neuve se situe dans un contexte d'identité à ce point particulier qu'elle constitue presque une exception en soi? Vous n'aurez dès lors aucune difficulté à trouver à son propos une réglementation adaptée à ses besoins.

01.23 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Monsieur le ministre, je constate que vous avez mis à profit cette période de vacances pour affiner votre argumentaire. Mais, comme d'habitude, vous passez sous silence certains paradigmes, dont le fait que La Poste a depuis quelques années un actionnaire privé qui reçoit chaque année des boni importants. Vous mettez en évidence le coût du service public postal et les choix qui sont envisagés à ce sujet. Où en est l'opération de *cash out* visant à redistribuer une partie des liquidités inutiles, paraît-il, de La Poste à ses actionnaires, dont 50 % pour cet actionnaire privé?

Vous oubliez aussi le fait que la libéralisation n'est pas une fatalité. Chaque pays a le droit de décider dans quelles conditions celle-ci s'organise. Le gouvernement, issu de la majorité dont font partie certains de mes collègues dans cette interpellation, a le choix de décider de quelle manière la libéralisation du marché postal va être organisée et de quelle façon on défend le service public postal. Je trouve que le gouvernement manque de volontarisme dans ce cas, et que vous regardez l'eau couler.

Je suis intervenu sur un petit aspect du dossier de Louvain-la-Neuve qui concerne les travailleurs. Les valeurs du service public demandent de rendre un service de qualité, mais aussi de proposer de l'emploi de qualité aux personnes qui sont concernées. Nous aurons l'occasion de revenir sur la question des distributeurs de courrier, mais la décision qui a été prise par le conseil d'administration de La Poste me semble tout aussi inacceptable que la fermeture de ce bureau de poste de Louvain-la-Neuve. En plus du service qui n'est plus rendu, les travailleurs sont les dindons de la farce. Je ne pense pas que ce soit de

gaieté de cœur qu'un travailleur de La Poste aille travailler, ne fût-ce que temporairement, chez un des concurrents de La Poste.

01.24 Steven Vanackere, ministre: Si je comprends bien, vous qualifiez les Points Poste, qui ont été officialisés par le contrat de gestion entre La Poste et l'État belge, de concurrents de La Poste?

01.25 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Absolument!

01.26 Steven Vanackere, ministre: Je laisse à chacun le choix de ses mots. Je crois qu'on peut parler de complémentarité, mais que le jour où il y aura des concurrents, ils s'appelleront autrement et se comporteront d'une façon différente. J'ai du mal à qualifier les Points Poste de concurrents.

01.27 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): Les travailleurs de La Poste le ressentent pourtant comme tel. Ils sont attachés à l'entreprise publique pour laquelle ils travaillent. Quand ils n'ont pas d'autre choix que d'aller travailler pour ce qu'ils considèrent, à tort ou à raison, comme une concurrence, ce n'est pas de gaieté de cœur.

Je conclurai par les deux caractéristiques que doit avoir une entreprise publique postale.

D'une part, c'est le service rendu aux citoyens. En fermant ce bureau de poste, je pense qu'on agit de façon aveugle, comme si on voulait faire un exemple. La médiatisation du dossier n'a, selon moi, pas aidé à trouver une solution raisonnable. Je félicite néanmoins ceux qui se sont mobilisés sur le terrain.

D'autre part, c'est le statut des travailleurs. C'est la question des distributeurs de courrier. Nous aurons l'occasion d'y revenir. Vous pouvez compter sur moi pour vous interpellier à nouveau sur le sujet, notamment dans le cadre du travail législatif sur les conditions de libéralisation du marché postal.

Président: François Bellot

Voorzitter: François Bellot

01.28 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je vais répliquer après M. Flahaut.

01.29 André Flahaut (PS): Monsieur le président, tout d'abord, je remercie le ministre pour ses précisions.

Monsieur le ministre, notre métier est quelquefois – et même très souvent – d'aller à contre-courant. Même si la rivière coule dans une certaine direction pour La Poste et pour d'autres choses, il vaut peut-être mieux aller à contre-courant.

Le contrat de gestion doit être évalué. Votre prédécesseur, Mme Vervotte l'avait indiqué. Il faut l'adapter car manifestement, après cette période de rodage, il y a des choses qui ne vont pas. Il faudra sans doute tenir compte d'autres critères que des critères mathématiques, chiffrés, appliqués de manière mécanique. Je crois que c'est de cela qu'il s'agit. Je l'ai dit tout à l'heure. En cela, il est clair qu'il faudra veiller à ce que le futur contrat de gestion, par une concertation officielle ou moins officielle, comprenne une réflexion sur des cas spécifiques comme celui de Louvain-la-Neuve, ville universitaire dont on a parlé.

Je suis absolument d'accord avec vous et rassuré par vos propos quand vous dites que pour vous aussi, la rentabilité n'est pas qu'une question de chiffres. Je crois que c'est ce qui fait sans doute la différence entre le politique que vous êtes et la direction de La Poste qui, de l'autre côté, a une vision chiffrée des choses. Je le regrette. On constate un certain mépris par rapport à tout ce qui bouge. Cela me fait penser aux responsables des banques à une époque glorieuse pour elles.

Quant aux références hollandaises, suédoises, européennes, que ce soit dans ce secteur ou dans celui de la Défense, il ne s'agit pas de références, croyez-moi! Il s'agit de cas spécifiques. Essayons d'être nous-mêmes et de tenir compte de notre situation propre. Je sais que l'Europe est ce qu'elle est et qu'elle nous entraîne dans un courant très libéral mais restons nous-mêmes au niveau belge et soyons attentifs à l'équilibre entre nos Régions car il y a malgré tout un poison communautaire dans chaque dossier.

J'ai bien entendu votre phrase: "Je vais encourager davantage La Poste à rechercher des solutions spécifiques quand les autorités communales présentent des solutions alternatives pour vendre un service

optimal et cohérent." Pour moi, il s'agit d'un engagement et d'une ouverture positifs. En clair, la balle est maintenant dans le camp des autorités communales d'Ottignies, de Louvain-la-Neuve et de l'UCL pour concrétiser leur offre. Je la rappelle: un local pourrait héberger les postiers. Que cela s'appelle "Point Poste", "Halte Poste", "magasin postal" ou "agence postale commune", peu importe pourvu que le service soit rendu à la population. Je demande que cette proposition soit discutée afin de redémarrer les négociations sur une bonne base, sous votre égide ou celle de vos collaborateurs. Y participeront La Poste, l'université, les citoyens, les étudiants – tous ceux qui ont animé cette seconde partie de l'été avec détermination.

Je devine la réaction de Thérèse Snoy. Certes, nous n'obtenons pas un bureau de poste plein et entier dans cette période transitoire, mais en politique "il faut rechercher l'idéal sans oublier le réel", comme disait Jaurès. Moi, j'ai des références.

01.30 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma réplique comportera trois points.

Tout d'abord, la question de la révision du contrat de gestion se pose aujourd'hui. Je maintiens donc ma demande qui est – je le pense – soutenue par un certain nombre de mes collègues. En effet, le contrat de gestion est actuellement évalué et revu. J'estime, pour ma part, que le cas qui nous occupe aujourd'hui devrait servir, en quelque sorte, de "détonateur" et nous mener à une nouvelle réflexion.

Vous avez dit que suivant le futur contrat de gestion, 650 bureaux seront maintenus. Pourquoi avoir déjà fixé ce chiffre? Ne peut-on pas réfléchir à la façon de rendre un service public correct pour l'ensemble de la population?

Je suis d'accord avec certains critères que vous avez cités. Je pense notamment au nombre d'activités d'un bureau. Selon moi, il faut qu'une distinction soit faite entre l'activité bancaire et l'activité postale. En effet, les activités postales constituent la base du service public qui doit être rendu à la population.

En outre, vous avez fait référence à 150 000 activités à Ottignies - Louvain-la-Neuve, seuil qui ne permet pas de garder deux bureaux. Cela ne serait pas le cas si le seuil avait été fixé à 300 000 activités. Je me pose donc la question de savoir si le seuil de 150 000 auquel vous avez fait référence n'est pas trop élevé. À mon avis, une discussion sur ce point devrait être organisée et j'espère que nous pourrions rediscuter de ce contrat de gestion dans ce parlement et de la façon dont vous définissez le service universel. Cela dit, il est vrai que cela aura des répercussions budgétaires.

(...): (...)

01.31 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Oui. Mais on en a assez d'entendre que La Poste n'est pas rentable, alors qu'elle a engrangé un bénéfice de 70 à 80 000 000 d'euros en 2007. Il faut cesser de considérer uniquement l'aspect de rentabilité financière. L'État doit pouvoir financer correctement un service universel.

En conclusion, le critère de rentabilité est selon moi un bon critère, mais le seuil doit être revu.

Par ailleurs, d'un point de vue territorial, toutes les zones doivent être correctement desservies en mettant l'accent sur les zones rurales.

À ce sujet, je suis tout à fait d'accord avec Mme Dieu. On ne doit pas uniquement s'occuper des villes situées en Brabant wallon. Il faut également s'occuper des zones rurales où l'habitat est plus dispersé.

Vous avez fait une comparaison avec la Hollande ou d'autres pays européens. Vous avez dit que nous avons l'un des réseaux les plus denses d'Europe. Mais c'est normal puisqu'on est l'un des pays les plus densément peuplés d'Europe. Il est donc insensé d'établir des comparaisons avec la France ou d'autres pays bien plus vastes où l'habitat est moins dense.

Le troisième critère qu'il faut garder à l'esprit est celui des spécificités que présente notamment Louvain-la-Neuve.

J'insiste donc sur le fait que les critères de maintien ou de réouverture des bureaux de poste soient démocratiquement choisis et je vous suggère de ne pas vous attacher à ce nombre fixe et absolu de 650.

Je me suis rendue dans les librairies de Louvain-la-Neuve qui sont des Points Poste. La vente de journaux doit se faire à un rythme élevé. Si les clients ne sont pas suffisamment rapidement servis, ils iront ailleurs. Il n'en va pas de même pour la gestion des envois recommandés. Or, dans le cas où le Point Poste se trouve dans une librairie, c'est une même personne qui passe d'un guichet à l'autre. C'est difficile à gérer, étant donné que les librairies ne disposent pas d'un personnel fixe pour rendre ce service. Monsieur le ministre, je vous invite à vous promener, à vous rendre compte de la réalité du terrain et du mode de fonctionnement de ces Points Poste et à mener des enquêtes comme le fait *Test-Achats*.

01.32 Steven Vanackere, ministre: Madame Snoy, je suis encore très peu connu. Je peux dès lors effectuer des tests tout à fait anonymes.

01.33 André Flahaut (PS): Monsieur le ministre, si la formule mise en place pour Louvain-la-Neuve fonctionne, vous serez invité et vous gagnerez en notoriété!

01.34 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Quant à la revendication sur laquelle plusieurs députés ayant rencontré l'AGL s'étaient mis d'accord, certains ne la partagent plus aujourd'hui. Ils ont en quelque sorte déjà fait un compromis et je peux le comprendre. Pour ma part, je compte déposer une motion de recommandation et je maintiens cette demande de réouverture d'un bureau de poste à Louvain-la-Neuve. J'estime que l'ensemble des services doit être préservé et j'insiste également sur la question du personnel.

Pour ce qui est du lieu, le fait que ce soit dans les locaux de l'université ne me dérange pas mais qu'en est-il de la stabilité de l'endroit? Je ne vois pas pourquoi le même lieu ne pourrait plus être occupé, étant donné que le bail de location de l'immeuble en question n'a pas été résilié. Vous ne m'avez pas apporté de réponse à ce sujet.

Voici, monsieur le président, monsieur le ministre, la position que je défends et je dépose une motion de recommandation en ce sens.

01.35 Steven Vanackere, ministre: Monsieur le président, je voudrais réagir au dernier commentaire de Mme Snoy, qui a également été formulé par M. Flahaut.

Je ne dis pas que vous ne le savez pas mais il est clair que le coût d'exploitation d'un bureau de poste ne se limite pas au coût du local. L'essentiel du déficit est causé par les dépenses liées au personnel.

Par ailleurs, madame Snoy, je suis totalement preneur d'un débat démocratique sur la taille idéale d'un réseau, à condition que ce débat démocratique n'élude pas une autre question démocratique, à savoir combien les contribuables sont prêts à payer pour entretenir ce type de réseau.

Il ne faut pas faire semblant qu'on peut évacuer cette question. La différence entre s'arrêter maintenant et demander un moratoire ou continuer l'exercice qui est en cours, c'est-à-dire ne pas descendre jusqu'au niveau prévu par le contrat de gestion mais à environ 650, la différence entre ces deux scénarios coûtera de l'argent. On ne peut pas faire comme si c'était anodin au niveau des contributions à demander à l'État. Il s'agit de plusieurs dizaines de millions d'euros chaque année!

On peut en effet demander à chaque famille, en prenant en compte tous ses membres y compris les enfants, à chaque Belge, y compris les personnes âgées, s'il est prêt à payer 3 ou 4 euros par an pour maintenir des bureaux de poste sans avoir l'obligation d'utiliser les Points Poste. C'est un débat intéressant en termes de démocratie. J'ai l'impression que beaucoup de citoyens, notamment ceux à qui les heures d'ouverture des bureaux de poste ne conviennent pas en raison de leur travail, hésiteront à payer pour ne pas avoir un service leur permettant d'envoyer des lettres, mêmes recommandées ou internationales, et des colis, alors qu'un Point Poste au Delhaize par exemple le leur permet.

Je dis donc à tous ceux qui disent qu'il faut arrêter de faire semblant qu'il s'agit seulement d'argent que je suis tout à fait d'accord: il ne s'agit pas d'un débat qui concerne seulement l'argent. Mais ceux qui font semblant qu'il ne s'agit pas du tout d'argent, notamment de l'argent du contribuable, doivent aussi perfectionner leur discours. Quant à celui qui se dit ardent défenseur d'un moratoire de la situation actuelle, il doit en même temps dire qu'il va prévoir les quelques dizaines de millions d'euros supplémentaires. Je crois qu'un équilibre a été trouvé dans le contrat de gestion actuel.

Avant de songer à la hausse ou à la baisse, il faut réfléchir longuement, mais dans les deux sens.

01.36 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Je ne dis pas qu'il faut supprimer les Points Poste. Je demande qu'on ne se fixe pas sur un chiffre et que l'on procède, comme vous l'avez dit, avec précaution. Cela implique, selon moi, un arrêt sur image, à moins que vous ne souhaitiez que de nouvelles manifestations soient organisées, que de nouvelles pétitions soient rédigées. Selon moi, la mobilisation citoyenne doit être entendue et éventuellement vous conduire à changer d'avis. En effet, cette mobilisation est le signe d'une insatisfaction, ce qui est contraire aux objectifs du contrat de gestion.

Cela dit, je ne suis pas innocente au point de croire que cela ne coûtera rien. Bien entendu, cet élément s'inscrira dans le budget du gouvernement, qui sera difficile à boucler. Il est ici question de choix politique. La question est de savoir dans quelle mesure on souhaite maintenir le service public et arrêter son démantèlement. Je suis consciente que cela a un coût et je souhaiterais que l'on puisse débattre de cette question sur base de chiffres concrets.

01.37 Jacques Otlet (MR): Monsieur le président, lorsque nous avons décidé d'interpeller M. le ministre, c'était pour obtenir de sa part une intervention, si possible musclée, auprès de la direction de La Poste afin que le bureau de poste de Louvain-la-Neuve puisse continuer à rendre des services de qualité.

Vous nous avez donné une série d'explications intéressantes. Vous avez conclu en nous disant que vous alliez encourager La Poste à rechercher des solutions spécifiques lorsque les autorités communales ou universitaires présenteraient des alternatives. Je souhaiterais que vous soyez plus précis à ce sujet. En imaginant que demain, l'université ou la ville propose la mise à disposition d'un local, cela signifierait-il que vous allez encourager La Poste à maintenir dans ce local des agents professionnels pour rendre les services aujourd'hui rendus par le bureau de poste?

01.38 Steven Vanackere, ministre: Vous avez parlé tout à l'heure de la meilleure satisfaction possible. Aujourd'hui, je souhaite que cette concertation ait lieu, je ne peux pas vous en dire plus. Vous savez que la mise à disposition de personnel représente la majeure partie du coût d'exploitation d'un bureau de poste.

S'il n'y a plus de loyer à payer, la donne peut éventuellement changer puisque nous sommes dans un contexte spécifique. Je ne vais pas me lancer aujourd'hui dans des déclarations précipitées. Entre les impératifs de rentabilité et la nécessité d'offrir un service convenable au public, je souhaite que toutes les solutions imaginables soient mises sur la table et fassent l'objet de concertations. Je n'irai pas plus loin que cela aujourd'hui.

01.39 Jacques Otlet (MR): Je vais faire le choix de vous faire confiance pour intervenir avec autorité, énergie et persuasion auprès de la direction de La Poste. Je suis déjà convaincu que tant l'université que la ville vont répondre à votre souhait. Si cela ne se réalise pas, nous nous retrouverons à nouveau devant cette commission.

01.40 Steven Vanackere, ministre: Je demandais tout à l'heure à mon collaborateur s'il existait des pays européens où les pouvoirs locaux pouvaient remédier au manque de rentabilité.

Si La Poste est payée pour des services qu'elle doit rendre, il est normal qu'elle adopte une logique entrepreneuriale. Le jour où un tiers payant sera prêt à combler le déficit, elle pourra peut-être trouver cela surprenant. La Poste ne ferme pas des bureaux pour le plaisir.

Si quelqu'un a la conviction que le terrain - municipalité, autorités locales, etc.- va combler les déficits que nous ne pouvons pas assumer, c'est tout à fait différent. Mais je veux d'abord examiner ce qui est proposé. Le simple fait de disposer d'un local n'est pas suffisant pour l'exploitation d'un bureau de poste. L'essentiel concerne les coûts en personnel. Il faudrait en parler plus longuement avant de croire qu'il y a là un "business plan" tenable. Ceci dit, nous sommes ouverts à toute discussion.

01.41 Camille Dieu (PS): (...) (*Intervention hors micro*).

Quand vous prenez le privé, quelle est la banque à avoir répondu en premier lieu à l'appel de Vande Lanotte, à l'époque? Fortis! Qui s'est désengagé comme partenaire privé? Fortis! Quand un acteur privé décide de se retirer pour toutes sortes de raisons, par exemple quand un commerçant prend sa retraite et qu'il n'y a pas d'autres magasins, que se passe-t-il? Il faut pouvoir en parler afin de trouver des solutions de

rechange.

J'ai prêté attention à votre réponse. Je vous rappelle que notre groupe a déposé une résolution sur les agences postales communales. Je verrai bien qui sera prêt à voter ce texte en commission, à partir du moment où des communes se portent volontaires pour une telle opération.

Monsieur le ministre, je me suis efforcée d'être la plus concise possible.

01.42 Steven Vanackere, ministre: Il est exact qu'aujourd'hui, La Poste n'est pas obligée d'ouvrir un Point Poste avant de fermer un bureau de poste. Je décris simplement la situation telle que la prévoit le contrat de gestion. Beaucoup d'entre vous ont évoqué le contrat de gestion à venir. Je crois sincèrement qu'il faut y réfléchir. Évitions la caricature de bureaux de poste parfaits et de Points Poste sans aucune valeur. Idéalement, il est souhaitable qu'un Point Poste existe avant qu'un bureau de poste ne ferme.

Nous aurons sans doute aussi ce type de réflexion ensemble en commission dans les semaines et les mois à venir quand – je n'en doute pas – nous reviendrons sur le sujet de l'évolution au sein de La Poste.

01.43 Valérie De Bue (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Je prends bonne note de deux engagements pour l'avenir. D'une part, le maintien des 1 300 points de service. C'est un seuil en dessous duquel on ne descendra pas. D'autre part, la nécessaire amélioration de la qualité des services aux clients dans les Points Poste.

J'espère que le nouveau contrat de gestion pourra tenir compte de certaines spécificités.

Vous avez comparé des chiffres. Au niveau des transactions, il apparaît qu'on est en dessous de la moyenne générale mais il n'y a pas que le nombre de transactions à prendre en compte. Comme beaucoup de collègues l'ont rappelé, je crois que Louvain-la-Neuve est une ville universitaire avec sa spécificité. Elle a d'ailleurs un code postal spécifique, 1348, qui a été créé à l'époque. Il faut tenir compte du fait que l'une des principales universités du pays doit pouvoir disposer d'un service postal adapté.

Je me réjouis par ailleurs de votre volonté d'évaluer ce contrat de gestion.

Si nous sommes tant intervenus au sujet des Points Poste au sein de cette commission, c'est que la population ne comprend pas. Très souvent, la fermeture du bureau de poste est arrivée avant l'ouverture des Points Poste. Outre les services bancaires qui ne sont plus rendus par les Points Poste, il y a donc une rupture du service public qui est très mal ressentie par la population. À l'avenir, en tout cas pour ce qui est prévu dans l'actuel contrat de gestion, il faut que les Points Poste soient ouverts avant que les bureaux de Poste soient fermés. On ne peut donc que se réjouir de votre volonté de dialogue.

Certains de mes collègues sont intervenus dès le mois de mars pour attirer votre attention sur ce problème. Il y a eu une mobilisation citoyenne sans précédent. Pourtant La Poste n'a montré à travers les médias aucune volonté de dialogue. Il est dommage d'avoir dû attendre - la fermeture effective a eu lieu le 28 août – et de devoir en arriver là. J'espère qu'à l'avenir – car d'autres cas vont se poser –, le dialogue sera plus rapide et qu'on n'attendra pas une crise. J'espère que cet exemple pourra servir à d'autres communes et que La Poste n'hésitera pas à se mouiller pour dialoguer avec les acteurs de terrain.

01.44 Brigitte Wiaux (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour les précisions que vous nous avez apportées. J'ai entre autres retenu votre souci d'améliorer et de pérenniser la qualité des services et de la communication. Je pense que nous devons, dans le cas précis de Louvain-la-Neuve, tenir compte des spécificités de la cité universitaire, et la néo-louvaniste que je suis peut vous dire qu'elles sont nombreuses. Il y a notamment la nécessité de services bancaires, l'envoi de colis postaux hors Europe.

Il est nécessaire de faire une évaluation du contrat de gestion et il faudra veiller à y intégrer les spécificités qu'on peut rencontrer dans une cité telle que Louvain-la-Neuve.

Monsieur le ministre, je veux vous faire confiance car la politique est aussi fondée sur les relations de confiance. Je souhaite être constructive afin de trouver une solution. Comme certains collègues l'ont dit, il faut encourager davantage La Poste à rechercher des solutions particulières lorsque des autorités locales présentent des alternatives et investir dans le dialogue pour aboutir à un service optimal. Il est important à

mes yeux que les différents protagonistes soient entendus et qu'il y ait une véritable concertation.

01.45 Steven Vanackere, ministre: La critique sur le manque de dialogue me touche particulièrement. De temps en temps, il y a un dialogue mais il n'aboutit pas toujours à des progrès, et c'est également frustrant. Parfois, ceux qui n'obtiennent pas ce qu'ils veulent prétendent qu'il n'y a pas eu de dialogue.

Cela étant dit, des choix difficiles doivent parfois être opérés, non seulement pour Louvain-la-Neuve mais aussi pour les autres exemples qui ont été cités, mais la moindre des choses est qu'il y ait un dialogue et une bonne communication sur les raisons qui mènent à ces choix.

Je crois sincèrement pouvoir défendre La Poste dans son souhait d'amélioration du dialogue avec ses différents interlocuteurs. Je n'ai que trop vu les efforts de communication de cette entreprise au niveau de la situation dans laquelle elle doit développer sa stratégie et je ne peux donc accepter le fait qu'il s'agisse d'une entreprise obtuse, incapable de dialoguer.

Je vais les encourager à poursuivre sur la voie de la communication et à bien expliquer ce qu'ils font. C'est ainsi qu'il faut agir pour obtenir un dialogue plus adulte. Quand on est confronté à des décisions que l'on ne comprend pas entièrement, c'est toujours plus difficile.

01.46 Valérie De Bue (MR): Je vous remercie de rebondir sur ce thème du dialogue. Je voudrais attirer votre attention sur le fait qu'en Brabant wallon, à l'époque, M. Thijs a présenté le contrat de gestion aux autorités locales. Mais par après, quand les fermetures de bureaux de poste ont été programmées, notamment à Braine-l'Alleud et à Nivelles, il n'y a plus eu ni dialogue, ni information ni concertation entre La Poste et les autorités communales. Or la population se tourne vers les communes en premier lieu. Il faudrait vraiment améliorer la concertation avec les autorités communales à l'avenir.

Moties Motions

De **voorzitter**: Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.
En conclusion de cette discussion les motions suivantes ont été déposées.

Een motie van aanbeveling werd ingediend door mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers en door de heer Georges Gilkinet en luidt als volgt:

"De Kamer,

gehoord de interpellaties van de heer André Flahaut, mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers, de heer Jacques Otlet en mevrouw Camille Dieu

en het antwoord van de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen,
beveelt aan

- dat de criteria betreffende de opening en de sluiting van postkantoren, in het kader van de lopende onderhandelingen over het toekomstige beheerscontract van De Post, grondig zouden worden herzien en geobjectiveerd op grond van de maatschappelijke vraag, en dat er rekening zou worden gehouden met specifieke kenmerken, zoals in het geval van Ottignies-Louvain-la-Neuve;
- dat de geplande sluiting van andere postkantoren in afwachting van een bevredigende oplossing zou worden uitgesteld;
- dat het postkantoor van Louvain-la-Neuve zou worden heropend, teneinde het volledige aanbod van postdiensten te behouden."

Une motion de recommandation a été déposée par Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers et par M. Georges Gilkinet et est libellée comme suit:

"La Chambre,

ayant entendu les interpellations de M. André Flahaut, Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers, M. Jacques Otlet et Mme Camille Dieu

et la réponse du vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles,
recommande

- que, dans le cadre des négociations en cours sur le futur contrat de gestion de La Poste, les critères d'ouverture et de fermeture des bureaux soient fondamentalement revus et objectivés sur base de la demande sociale, et qu'ils puissent tenir compte de spécificités telles que celle du cas d'Ottignies-Louvain-

la-Neuve;

- que dans l'attente d'une solution satisfaisante, soit instauré un moratoire sur la fermeture planifiée des autres bureaux de poste;
- que le bureau de poste de Louvain-la-Neuve soit réouvert pour maintenir l'ensemble des services postaux offerts au public."

Een eenvoudige motie werd ingediend door de heer Jef Van den Bergh.

Une motion pure et simple a été déposée par M. Jef Van den Bergh.

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.
Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.52 uur.

La réunion publique de commission est levée à 15.52 heures.