

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE

21 mars 2006

Débat sur le partenariat de La Poste avec La Poste Danoise et CVC Capital Partners

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Roel DESEYN**

SOMMAIRE

A. Exposé de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste	3
B. Exposé de M. Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation	6
C. Questions et observations des membres	7
D. Réponses de M. Johnny Thijs	11
E. Réponses de M. Bruno Tuybens	15
Annexe I. Rapport de la Commission et de Parlement sur l'application de la directive relative aux services postaux	19
Annexe II. Consultation publique sur les services postaux: introduction	37
Annexe III. Voyage d'études des 6 et 7 février au Danemark	41
Annexe IV. Réponse de M. Johnny Thijs du 21 février 2006 relative à une enquête de La Poste	51
Annexe V. Enquête de La Poste (dont question à l'annexe IV)	57

BELGISCHE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

21 maart 2006

Debat over het partnerschap van De Post met de Deense Post en CVC Capital Partners

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Roel DESEYN**

INHOUD

A. Uiteenzetting van de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post	3
B. Uiteenzetting van de heer Bruno Tuybens, staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken	6
C. Vragen en opmerkingen van de leden	7
D. Antwoorden van de heer Johnny Thijs	11
E. Antwoorden van de heer Bruno Tuybens	15
Bijlage I. Verslag van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement over de toepassing van de postrichtlijn	19
Bijlage II. Openbare raadpleging over postdiensten: inleiding	37
Bijlage III. Studiereis van 6 en 7 februari 2006 naar Denemarken	41
Bijlage IV. Antwoord van de heer Johnny Thijs van 21 februari 2006 aangaande een enquête van De Post	51
Bijlage V. Enquête van De Post (waarvan sprake in bijlage IV)	57

**Composition de la commission à la date du dépôt du rapport /
Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag:**

Président/Voorzitter : Francis Van den Eynde

A. — Membres titulaires/Vaste leden :

VLD Guido De Padt, Ludo Van Campenhout, Hilde Vautmans
PS Annick Soudoyer, Camille Dieu, Karine Lalieux
MR François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue

sp.a-spirit Dylan Casaer, Philippe De Coene, Inga Verhaert
CD&V Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
Vlaams Belang Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
cdH David Lavaux

C. — Membre sans voix délibérative/ Niet-stemgerechtigd lid :

ECOLO Marie Nagy

B. — Membres suppléants/Plaatsvervangers :

Willy Cortois, Georges Lenssen, Bart Tommelein, Luk Van Biesen

Jean-Marc Delizée, Eric Massin, Alain Mathot, André Perpète
Pierrette Cahay-André, Richard Fournaux, Jacqueline Gallant, Hervé Hasquin
Anne-Marie Baeke, Stijn Bex, Hans Bonte, Magda De Meyer
Dirk Claes, Katrien Schryvers, Servais Verherstraeten
Guy D'haeseleer, Luc Sevenhans, Frieda Van Themsche
Joseph Arens, Melchior Wathelet

<i>cdH</i>	: <i>Centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	: <i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	: <i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	: <i>Front National</i>
<i>MR</i>	: <i>Mouvement Réformateur</i>
<i>N-VA</i>	: <i>Nieuw - Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	: <i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a - spirit</i>	: <i>Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.</i>
<i>Vlaams Belang</i>	: <i>Vlaams Belang</i>
<i>VLD</i>	: <i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : *Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif*
QRVA : *Questions et Réponses écrites*
CRIV : *Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)*
CRABV : *Compte Rendu Analytique (couverture bleue)*
CRIV : *Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)*
PLEN : *Séance plénière*
COM : *Réunion de commission*
MOT : *Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : *Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*
QRVA : *Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
CRIV : *Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)*
CRABV : *Beknopt Verslag (blauwe kaft)*
CRIV : *Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)*

PLEN : *Plenum*
COM : *Commissievergadering*
MOT : *Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

MESDAMES, MESSIEURS,

Le 30 janvier 2006, à la demande de M. Olivier Chastel, il a été procédé à un échange de vues avec MM. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste, et M. Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la consommation.

Le 29 juin 2005, un débat du même type – sur la situation de La Poste – avait déjà eu lieu avec M. Johnny Thijs (DOC 51 1971/001).

**A.— EXPOSÉ DE M. JOHNNY THIJIS,
ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ DE LA POSTE**

M. Thijs souligne que La Poste est engagée dans un processus de mutation poussé dans un contexte de diminution annuelle de 3% du volume du courrier, ce qui implique que La Poste poursuit son automatisation en vue de mieux maîtriser les coûts tout en élargissant son offre de services et de produits. Le réseau de bureaux, déficitaire, doit être réformé. La qualité doit être améliorée en permanence, au niveau tant du courrier que du service colis. Jusqu'il y a peu, un colis mettait 4 jours pour arriver à destination, aujourd'hui 2 jours suffisent. L'an prochain, le délai pourrait être ramené à 1 jour. La satisfaction de la clientèle doit être mesurée en détail, mais le personnel doit également être stimulé. La Poste danoise peut apporter une contribution importante à tous ces processus. La collaboration débutera dès le 1^{er} février 2006 avec l'envoi de dix experts, notamment en ce qui concerne l'envoi de colis. En matière de politique du personnel, le personnel de la Poste danoise est réparti en équipes d'une dizaine de personnes en moyenne qui, sous la direction d'un coordinateur, décident elles-mêmes d'une grande partie de leur planning – tant en matière de congé que de budget et de prestation de services –, ce qui a permis de diminuer de moitié le nombre de managers à caractère plus hiérarchique.

Le défi à relever est en tout premier lieu d'élargir l'offre de produits et de services de manière à compenser le recul annuel de 3 % du courrier. Sont surtout concernés ici les secteurs des colis et des envois non adressés, qui sont exposés à la concurrence. Il faut étudier en permanence les besoins en mutation des clients en même temps que l'on mesure le taux de satisfaction de ceux-ci. Tout est mis en œuvre pour raccourcir les files dans les bureaux de poste. Le tri par numéro d'immeuble ('sequencing') a été appliqué par la Poste danoise

DAMES EN HEREN,

Op 30 januari 2006 werd op vraag van de heer Olivier Chastel een gedachtewisseling gehouden met de heren Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post, en de heer Bruno Tuybens, staatssecretaris voor Overheidsbedrijven, toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken.

Op 29 juni 2005 had reeds een soortgelijk debat – over de situatie van De Post – plaats met de heer Johnny Thijs (DOC 51 1971/001).

**A.— UITEENZETTING VAN DE HEER JOHNNY
THIJIS, GEDELEGEERD BESTUURDER VAN DE
POST**

De heer Thijs benadrukt dat De Post een niet aflatend veranderingsproces doormaakt in een context van jaarlijkse volumedaling van 3% van de briefwisseling. Dit impliceert dat De Post tegelijkertijd verder automatiseert om de kosten beter te beheersen maar ook haar aanbod aan nieuwe diensten en producten uitbreidt. Het verliesgevend kantoor netwerk moet worden hervormd. De kwaliteit moet voortdurend worden verbeterd, niet alleen op het gebied van de briefwisseling, maar ook op het gebied van de pakjesdienst. Tot voor kort werd een pakje vier dagen na verzending besteld, vandaag komt het al twee dagen na verzending aan. Volgend jaar zou een pakje de dag nadien besteld kunnen worden. De klantentevredenheid moet in detail worden gemeten, maar ook het personeel moet gestimuleerd worden. Tot al deze processen kan de Deense Post een belangrijke bijdrage leveren. De samenwerking zal op 1 februari 2006 reeds starten met het sturen van tien deskundigen, onder meer op het gebied van de pakjesverzending. Inzake personeelsbeleid wordt het personeel van de Deense Post verdeeld in teams van gemiddeld een tiental personen die onder leiding van een coördinator zelf een groot deel van hun planning – zowel wat de verlofregeling, de begroting als de dienstverlening betreft – in handen hebben, waardoor het aantal managers – met een meer hiërarchische inslag – kon worden gehalveerd.

De uitdaging bestaat er in de eerste plaats in het aanbod van producten en diensten zodanig uit te breiden dat het de jaarlijkse daling van 3% van de briefwisseling kan compenseren. Vooral de aan concurrentie onderhevige sectoren van de pakjes en de niet-geadresseerde zendingen lijden hieronder. Voortdurend moet worden gepeild naar de wijzigende klantenbehoeften terzelfder tijd dat de klantentevredenheid wordt gemeten. Er wordt alles aan gedaan om de wachtrijen in de postkantoren korter te maken. Het sorteren op

vers 1996, alors qu'il ne sera réalisé chez nous qu'en 2009-2010. Le service colis (Kilopost jusqu'à 3 kilogrammes, Taxipost au-delà) sera regroupé dans une seule structure.

La collaboration avec la Poste danoise, qui est très en avance dans tous ces domaines mais qui est confrontée à la même diminution de volume que La Poste, constituera un incitant important pour, après deux ans de résultats satisfaisants, continuer à moderniser La Poste et la préparer à un marché entièrement libéralisé, annoncé pour 2009.

Les éléments clef du plan d'entreprise commun sont les suivants:

- correspondance («*mail*»): transfert vers les nouveaux centres de tri (le centre de tri de Gand sera utilisé à partir de juin 2006, celui de Charleroi et d'Anvers respectivement en septembre et en décembre 2006 et celui de Liège en janvier 2007), utilisation de nouvelles technologies («*sequencing*» ou tri en fonction du numéro de la maison et automatisation accrue du transport des biens dans les centres de tri – une étude est réalisée à ce sujet afin de voir s'il serait judicieux de réaliser des investissements dans ce domaine; le cas échéant, ils seraient réalisés fin 2007-début 2008);

- vente dans le bureau de poste («*retail*») et services financiers: amélioration du service en ce qui concerne le temps d'attente (d'abord dans 60 bureaux principaux, puis dans tous, à savoir 170), proximité, mais aussi heures d'ouverture, modernisation du réseau (les travaux de rénovation sont très chers; il faut construire de plus grands bureaux); l'offre de base a été étendue pour les services financiers;

- colis: donner une dénomination commune au service des colis, quel que soit le poids;

- envois non adressés: intégration dans le processus de production existant de La Poste; ce dernier est un petit acteur sur le marché, il existe donc encore des possibilités de croissance;

- filiales : réalisation du principe du «*one stop shopping*» pour les gros clients;

- personnel : introduction de méthodes permettant à une équipe de régler elle-même l'organisation de son travail («*self-management*» ou responsabilisation), d'une manière non hiérarchique; système en cascade de formation permanente (les élèves d'un niveau deviennent eux-mêmes les professeurs d'un autre niveau);

huisnummer («*sequencing*») vond reeds ingang bij de Deense Post omstreeks 1996, bij ons zal dit pas tegen het jaar 2009-2010 gerealiseerd zijn. De pakjesdienst (Kilopost tot 3 kilogram, Taxipost daarboven) zal in één enkele structuur worden ondergebracht.

De samenwerking met de Deense Post, die op al deze gebieden van een grote voorsprong geniet maar net als De Post met dezelfde volumedaling wordt geconfronteerd, zal een grote stimulans zijn om De Post na twee jaar van bevredigende resultaten nog verder te moderniseren en om De Post klaar te stomen voor een geheel vrijgemaakte markt, die in 2009 in het vooruitzicht wordt gesteld.

De sleutelementen van het gemeenschappelijk ondernemingsplan zijn de volgende:

- briefwisseling («*mail*»): transfer naar de nieuwe sorteercentra (het sorteercentrum van Gent zal vanaf juni 2006 in gebruik worden genomen, dat van Charleroi en Antwerpen in respectievelijk september en december 2006 en dat van Luik in januari 2007), gebruik van nieuwe technologieën («*sequencing*» of sorteren op huisnummer en het meer automatiseren van het transport van de goederen binnen de sorteercentra – hierover wordt een studie gemaakt om te zien of investeringen op dit gebied zinvol zouden zijn; in voorkomend geval zullen ze eind 2007-begin 2008 worden gemaakt);

- verkoop in het postkantoor («*retail*») en financiële diensten: verbetering van de dienstverlening qua wachttijden (eerst in 60 daarna in alle 170 hoofdkantoren), nabijheid maar ook openingstijden, modernisering van het netwerk (verbouwingen zijn zeer duur; er dienen grotere kantoren te worden gebouwd); het basisaanbod werd voor financiële diensten uitgebreid;

- pakjes: het onder één noemer brengen van de pakjesdienst, ongeacht het gewicht;

- niet-geadresseerde zendingen: integratie in het bestaande productieproces van De Post; deze laatste is een kleine speler op de markt, dus zijn hier nog groeimoeilijkheden;

- filialen: het realiseren van het «*one-stop-shopping*»-principe voor grote klanten;

- personeel: het introduceren van methodes waardoor een team zijn eigen arbeidsorganisatie regelt («*self-management*» of responsabilisering), dit wil zeggen op niet-hiërarchische wijze; een cascadesysteem van permanente opleiding (de leerlingen op één niveau worden zelf leraar op een ander niveau); grotere mobiliteit;

mobilité plus importante; le programme «Star» tend à introduire le concept de «gestion de qualité totale» à La Poste grâce à des formations adaptées;

– services centraux: amélioration du service interne, rationalisation, amélioration de l'établissement des rapports internes.

Le quatrième contrat de gestion conclu avec l'État belge date du 2 décembre 2005 (*Moniteur belge*, 20 décembre 2005). Ce contrat porte sur les tâches assignées à La Poste en vue de l'exécution de ses missions de service public, ainsi que sur la participation financière de l'État. Il offre une description plus précise des missions de service public - de la distribution de journaux avant 7 heures 30 à la vente de timbres-amendes (activité qui doit être automatisée). La qualité d'une «corbeille» de produits et de services est mesurée. En 2005, le seuil était fixé à 94 %. En 2006, il sera au moins égal à 95 %. Les mesures sont effectuées par un bureau indépendant sous le contrôle de l'IBPT et publiées chaque année. Le contrat de gestion prévoit des sanctions, mais aussi un bonus de qualité.

En ce qui concerne le réseau de vente («*retail*»), il y a lieu d'améliorer le service presté et de rétablir l'équilibre financier. Une distinction est opérée entre le bureau de poste, la halte postale et le magasin postal qui portent le nom générique de «points de service postal» dans le quatrième contrat de gestion. Le quatrième contrat de gestion affine cette distinction. Les bureaux de poste et les haltes postales emploient toujours exclusivement du personnel de La Poste. Seuls les Points Poste peuvent recruter leur personnel en dehors du personnel de la Poste. Ici aussi, on tentera de parvenir à une plus grande flexibilité au niveau de la localisation et de l'offre de produits. Mille trois cents points de vente sont maintenus. L'assortiment complet des produits postaux doit être proposé dans un rayon de dix kilomètres.

Ce contrat de gestion a été conclu avec l'État belge pour une durée de cinq ans. La rémunération pour les missions de service public est un montant forfaitaire, mais il tient compte des frais réels. Ce montant peut être revu en cas de modification des conditions, de modification de la définition des missions de service public ou de glissement significatif des frais réels.

het «Star»-programma streeft ernaar met gepaste vorming en opleiding het concept «totaalkwaliteitsbeheer» in De Post te introduceren;

– centrale diensten : verbeteren van de interne dienstverlening, rationalisering, verbetering van de interne rapportering.

Het vierde beheerscontract werd op 2 december 2005 met de Belgische Staat werd afgesloten op 2 december 2005 (*Belgisch Staatsblad*, 20 december 2005). Het heeft betrekking op de taken waarmee De Post wordt belast met het oog op de uitvoering van haar opdrachten van openbare dienst, evenals op de financiële tegemoetkoming van de Staat. De opdrachten van openbare dienst worden nauwer omschreven: van de verspreiding van dagbladen voor 7 uur 30 tot de uitreiking van boetezegels (activiteit die dient te worden geautomatiseerd). De kwaliteit van een zogeheten «korf» van producten en diensten wordt gemeten. In 2005 lag de grens op 94%. In 2006 zal die minstens op 95% liggen. De metingen worden verricht door een onafhankelijk bureau onder het toezicht van het BIPT en jaarlijks gepubliceerd. Er is voorzien in sancties maar ook in een kwaliteitsbonus.

Wat het verkoopnetwerk («*retail*») betreft, dient de dienstverlening te worden verbeterd en het financieel evenwicht te worden hersteld. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen postkantoren, posthaltes en postwinkels (in het vierde beheerscontract samen «postale servicepunten genoemd»). Het onderscheid wordt in het vierde beheerscontract nauwer omschreven. De postkantoren en posthaltes worden altijd door postpersoneel bemand. Alleen de PostPunten kunnen worden bemand met niet-postpersoneel. Ook hier zal gestreefd worden naar een grotere flexibiliteit qua lokalisatie en productaanbod. Er zullen 1300 verkooppunten worden behouden. Binnen een straal van tien kilometer moet het hele assortiment van postproducten worden aangeboden.

Het beheerscontract met de Belgische Staat heeft een duurtijd van vijf jaar. De vergoeding voor de taken van openbare dienst is een vaste enveloppe maar is wel gebaseerd op reële kosten. Het bedrag kan worden herzien ingeval van wijziging van de voorwaarden, een andere omschrijving van de taken van openbare dienst of een signifiante verschuiving van de reële kosten.

B.— EXPOSÉ DE M. BRUNO TUYBENS, SECRÉTAIRE D'ÉTAT AUX ENTREPRISES PUBLIQUES, ADJOINT À LA MINISTRE DU BUDGET ET DE LA PROTECTION DE LA CONSOMMATION

Le secrétaire d'État expose les différentes phases qui ont conduit au partenariat stratégique avec la Poste danoise et CVC Capital Partners, conclu le 17 janvier 2006.

Au cours d'une première phase – de décembre 2004 à mars 2005 –, plus de 50 partenaires potentiels ont été contactés et leurs offres indicatives ont été analysées. Durant une deuxième phase – de mars à octobre 2005 –, une analyse approfondie de la santé financière et opérationnelle (*due diligence*) du candidat partenaire a été effectuée au moyen de visites et d'entretiens, et elle a débouché sur un accord de principe (*memorandum of understanding*). La troisième et dernière phase s'est déroulée de juillet 2005 à octobre 2005. Au cours de celle-ci, un plan d'entreprise commun (*business plan*) a été rédigé et des négociations ont été menées sur la concrétisation définitive du partenariat. Après analyse de l'offre contraignante du consortium – constitué par la Poste danoise et CVC Capital Partners –, les négociations finales ont été engagées.

Les lignes de force de ce partenariat sont les suivantes: une augmentation de capital d'une hauteur de 340 millions d'euros est réalisée (dont 300 millions d'euros proviennent du consortium et 40 millions de la Société fédérale de Participations). À la suite de cet apport de capitaux, le consortium reçoit en mains la moitié moins une des actions («actions B»), alors que l'État belge et la Société fédérale de Participations conservent la moitié des actions plus une («actions A»).

Le conseil d'administration compte dix membres: cinq pour l'État et la Société fédérale de Participations, en ce compris sa présidente (Martine Durez, ex-directrice financière de La Poste depuis 1997, ainsi que MM. Arthur Goethals, Luc Lallemand, Christian Leysen et Jean-François Robe), quatre pour le consortium (parmi lesquels le président et le CEO de la Poste danoise, MM. Friz Schur et Helge Israelsen, ainsi que Sören Vestergaard- Poulsen et Geert Duyck, tous deux représentants de CVC); l'actuel administrateur délégué de La Poste, M. Johnny Thijs, est considéré comme un administrateur neutre. La plupart des décisions sont prises à la majorité simple. Les décisions stratégiques – c'est-à-dire celles qui concernent, par exemple, le plan d'entreprise, le budget annuel ou les modifications à la structure du capital, les fusions, les reprises, etc.

B.— UITEENZETTING VAN DE HEER BRUNO TUYBENS, STAATSSECRETARIS VOOR OVERHEIDSBEDRIJVEN, TOEGEVOEGD AAN DE MINISTER VAN BEGROTING EN CONSUMENTENZAKEN

De staatssecretaris zet de verschillende fasen uiteen die geleid hebben tot het strategisch partnerschap met de Deense Post en CVC Capital Partners, afgesloten op 17 januari 2006.

In een eerste fase – van december 2004 tot maart 2005 – werden meer dan 50 mogelijke partners gecontacteerd, werden de indicatieve biedingen geanalyseerd. In een tweede fase – van maart 2005 tot oktober 2005 – werd mede door gesprekken en bezoeken een grondig onderzoek naar de financiële en operationele gezondheidstoestand («*due diligence*») door de kandidaat-partner verricht, dat is uitgemond in een principeakkoord («*memorandum of understanding*»). De derde fase liep van juli 2005 tot oktober 2005. In deze laatste fase werd een gemeenschappelijk ondernemingsplan («*business plan*») opgesteld en werd onderhandeld over hoe het partnerschap ten slotte tot stand zou komen. Het bindend bod van het consortium – van de Deense Post en CVC Capital Partners – werd geanalyseerd en vervolgens hadden de eindonderhandelingen plaats.

De krachtlijnen van dit partnerschap zijn de volgende: er heeft een kapitaalsverhoging van 340 miljoen euro plaats (waarbij 300 miljoen euro van het consortium en 40 miljoen van de Federale Participatiemaatschappij afkomstig is). Ten gevolge van deze kapitaalsinbreng krijgt het consortium de helft min één aandeel («aandelen B») in handen, terwijl de Belgische Staat en de Federale Participatiemaatschappij de helft plus één aandeel («aandelen A») behouden.

De raad van bestuur telt tien leden: vijf voor de Staat en de Federale Participatiemaatschappij, met inbegrip van de voorzitter (Martine Durez, voormalig financieel directeur van De Post vanaf 1997, alsook de heren Arthur Goethals, Luc Lallemand, Christian Leysen en Jean-François Robe), vier voor het consortium (waaronder de voorzitter en de CEO van de Deense Post, de heren Friz Schur en Helge Israelsen, alsook Sören Vestergaard- Poulsen en Geert Duyck, beiden vertegenwoordigers van CVC); de huidige gedelegeerd bestuurder van De Post, de heer Johnny Thijs, wordt als neutraal bestuurslid beschouwd. De meeste beslissingen worden bij gewone meerderheid genomen. De strategische beslissingen – die beslissingen die bijvoorbeeld het ondernemingsplan, de jaarlijkse begroting of wijzigingen in de kapitaalsstructuur, fusies, overnames, en

– requièrent une majorité des deux tiers. Conformément aux principes de bonne administration, un comité stratégique (qui se réunit au moins tous les trois mois et se compose du CEO et de deux fois deux représentants, respectivement, de l'État et du consortium), un comité d'audit (comprenant deux représentants de l'État et deux du consortium, dont l'un préside ledit comité) et un comité de rémunération et de nomination (dans lequel siègent le président du conseil d'administration, un représentant de l'État et deux représentants du consortium) ont été institués. Le comité de direction, présidé par le CEO administrateur délégué Johnny Thijs, compte au maximum six membres ordinaires.

La cession d'actions est limitée à une période de cinq ans. Tous les actionnaires disposent du droit de «premier refus», ce qui signifie qu'à l'issue du «lock-up» les actions doivent d'abord être présentées aux autres actionnaires. À partir de 2009, il sera possible d'introduire un quart des actions en bourse, comme l'a fait Belgacom, qui a bien mis dix ans avant de s'y risquer.

Enfin, une série de dispositions ont trait à tout ce qui pourrait influencer la position des autorités afin de garantir les droits de l'État belge.

En conclusion, on peut affirmer que le partenariat avec la Poste danoise – dont la taille est comparable à celle de La Poste, de telle sorte que les deux entreprises sont sur un pied d'égalité –, aura pour effet de stimuler le processus de changement au sein de La Poste. La Poste danoise a près de cinq ans d'avance en la matière. Elle accorde également une grande importance à la modernisation constante du matériel et à la formation permanente du personnel. La Poste va déjà dans le même sens depuis quelques années et elle a donc tout à gagner à ce partenariat.

C. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

M. Roel Deseyn (CD&V), votre rapporteur, constate que le partenariat stratégique de La Poste avec la Poste danoise ne peut être dissocié de l'ensemble du processus de libéralisation, tel qu'il est défini dans la Directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté. La question principale est donc de savoir si des accords ont été con-

dergelijke betreffen – vereisen een drie vierde meerderheid. Overeenkomstig de principes van deugdelijk bestuur worden een strategisch comité (dat minstens om de drie maand vergadert en bemand wordt door de CEO en telkens twee vertegenwoordigers van respectievelijk de Staat en het consortium), een auditcomité (met twee vertegenwoordigers van de Staat en twee van het consortium, waarvan één dit comité voorziet) en een bezoldigings- en benoemingscomité (waarin de voorzitter van de raad van bestuur, één vertegenwoordiger van de Staat en twee van het consortium plaats nemen) ingesteld. Het directiecomité, voorgezeten door de CEO gedelegeerd bestuurder Johnny Thijs, telt ten hoogste zes gewone leden.

De overdracht van aandelen is beperkt voor een periode van vijf jaar. Alle aandeelhouders beschikken over het recht van «eerste weigering», dit wil zeggen dat na afloop van de «lock-up» aandelen eerst aan de andere aandeelhouders dienen te worden aangeboden. Vanaf 2009 is het mogelijk tot een kwart van de aandelen via een beursgang aan te bieden, zoals destijds bij Belgacom, dat er wel tien jaar over gedaan heeft alvorens zich aan een beursgang te wagen.

Ten slotte zijn een aantal bepalingen opgenomen die betrekking hebben op al wat de positie van de overheid zou kunnen beïnvloeden en tot doel hebben de rechten van de Belgische Staat te vrijwaren.

Ter conclusie kan worden gesteld dat het partnerschap met de Deense Post – dat qua omvang vergelijkbaar is met De Post, zodat op voet van gelijkheid kan worden gehandeld – het veranderingsproces binnen De Post zal aanzwengelen. De Deense Post heeft terzake zowat vijf jaar voorsprong. Het heeft ook permanente modernisering van het materieel en permante vorming van het personeel hoog in haar vaandel geschreven. De Post gaat reeds enkele jaren dezelfde weg op en kan derhalve alleen maar winnen bij dit partnerschap.

C.— VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

De heer Roel Deseyn (CD&V), uw rapporteur, constateert dat het strategische partnerschap van De Post met de Deense Post niet los kan worden gezien van het hele liberaliseringsproces, zoals uitgestippeld in Richtlijn 2002/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juni 2002 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG met betrekking tot de verdere openstelling van de postmarkt in de Gemeenschap voor mededinging. Hoofdvraag is dan ook of er met de Deense Post terzake afspraken

clus en la matière avec la Poste danoise, essentielle- ment en ce qui concerne le service universel. En effet, après 2009, les opérateurs postaux historiques ne dis- poseront plus d'un monopole. La Belgique et le Dane- mark ont-ils répondu de la même manière à l'enquête récente de la Commission européenne (voir annexe II)?

En ce qui concerne le service universel, force est de constater que les fonds de compensation sont difficiles à mettre en oeuvre et que les subventions de l'État sus- citeront toujours la méfiance. À cet égard, le secteur postal diffère fortement du secteur des télécommunica- tions. Les services postaux belge et danois développe- ront-ils une vision commune ou adopteront-ils des posi- tions différentes dans le cadre du débat européen ? Le contrat de gestion n'exclut pas que le réseau compte un jour moins de 1 300 bureaux de poste (lorsque les bâtiments seront devenus vétustes, par exemple). Or, de nombreux bureaux sont déjà en très mauvais état à l'heure actuelle. L'intervenant voudrait savoir combien de bureaux nécessitent des travaux urgents. Il constate ensuite une tendance croissante à convertir les bureaux de poste en haltes postales. Le nombre de communes où il n'y a pas de Point Poste mais uniquement une halte postale ne peut dépasser 5% des communes. Pourquoi cette règle ? S'agit-il d'une discrimination géo- graphique ? Ne légitime-t-on pas de cette manière la restriction du service dans certaines zones ? Georoute prévoyait un «temps de contact» d'un quart d'heure pour permettre au facteur de remplir son rôle social. Les par- tenaires danois sont-ils sensibles à cet aspect ? En cas d'introduction en bourse, La Poste jouira-t-elle d'un droit de préemption ? Quelle est la supériorité de la Poste danoise en termes d'efficacité et quel est l'impact de cette plus grande efficacité sur l'emploi ? Quelles sont les chances de réussite du nouveau service colis de La Poste dans un marché entièrement libéralisé ? L'élabo- ration d'une législation secondaire – qui doit permettre d'octroyer une licence aux opérateurs postaux – est annoncée depuis longtemps. Force est toutefois de constater que le gouvernement n'a pas encore adopté de point de vue clair en la matière. L'intervenant ren- voie à sa proposition de loi modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (DOC 51 241/1), qui exige la facturation d'intérêts moratoires lorsque l'État tarde à payer des sommes dues aux entreprises publiques.

Mme Karine Lalieux (PS) demande quels départe- ments industriels de La Poste tireront le plus profit du partenariat avec la Poste danoise. Quel est le coût de la restructuration du réseau de bureaux? Il est prévu de créer une soixantaine de nouveaux Points Poste. Faut- il en déduire qu'autant de bureaux de poste seront fer-

verden gemaakt, vooral wat de universele dienstverle- ning betreft. Na 2009 beschikken de historische post- operatoren immers niet meer over een monopolie. Heb- ben België en Denemarken hetzelfde geantwoord op de recente enquête van de Europese Commissie (zie bijlage II)?

Inzake universele dienstverlening zijn compensatie- fondsen moeilijk te realiseren terwijl staatssubsidies steeds met argwaan zullen worden bekeken. De post- sector is wat dat betreft zeer verschillend van de telecomsector. Zullen de Belgische en Deense post- diensten een gemeenschappelijke lijn aanhouden of zullen ze in de Europese discussie verschillende paden bewandelen? In het beheerscontract wordt niet uitge- sloten dat het netwerk ooit minder dan 1.300 postkan- toren zou tellen, bijvoorbeeld wanneer gebouwen ver- vallen zijn. Veel kantoren verkeren evenwel al vandaag in zeer slechte staat. Hoeveel kantoren behoeven drin- gende werken? Voorts constateert de spreker dat meer en meer postkantoren worden omgevormd tot post- haltes. Van deze laatsten mogen er slechts maximaal 5% zijn in gemeentes waar geen PostPunten zijn. Wat is de onderliggende reden hiervan ? Betreft het hier een geografische discriminatie? Wordt daardoor niet in een aantal gebieden de verminderde dienstverlening gele- gitimeerd? In Georoute werd voorzien in een kwartier «contacttijd» om de postbode toe te laten zijn sociale rol te spelen. Zijn de Deense partners hiervoor gevoe- lig? Zal De Post bij een beursgang over een voorkoop- recht beschikken? Hoeveel efficiënter is de Deense Post en welk is de impact van deze hogere efficiëntie op de werkgelegenheid? Welke kansen op slagen zal de nieuwe pakjesdienst van De Post op een volledig vrij- gemaakte markt? De secundaire wetgeving – die moet toelaten postoperatoren een licentie te verstrekken – werd allang beloofd. Tot dusver heeft de regering in deze materie evenwel geen eenduidig standpunt ingenomen. De spreker verwijst naar zijn wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervor- ming van sommige overheidsbedrijven (DOC 51 241/ 1). Daarin wordt geëist dat als de Staat aan overheids- bedrijven verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, verwijlrenten behoren te worden aangerekend.

Mevrouw Karine Lalieux (PS) wenst te vernemen welke industriële takken binnen De Post het meest voor- deel zullen halen uit het partnerschap met de Deense Post. Hoe duur is de herstructurering van het kantoren- netwerk? Er wordt voorzien in een zestigtal nieuwe PostPunten. Betekent dit dat evenveel postkantoren

més? Les communes concernées seront-elles averties? Comment procédera-t-on? Où en est le dossier du centre de tri de Bruxelles X? Le service bancaire de base n'est pas une innovation. Qu'advient-il cependant si un produit bancaire commercialisé par la banque qui héberge un Point Poste fait ombrage à un produit bancaire de La Poste? Comment prévenir un conflit d'intérêts en la matière? Quel est l'état d'avancement de la législation secondaire relative aux licences des opérateurs postaux? Comment la libéralisation du secteur postal, qui devrait être complète en 2009, évoluera-t-elle? Quels sont les points de vue belges et danois à cet égard? L'enquête européenne réalisée à ce sujet est par trop unilatérale. Les partenaires sociaux seront-ils consultés? Les études européennes doivent avoir une base plus pluraliste et se garder de considérer uniquement la situation sous un angle économique. Le critère de l'emploi est une autre composante dont il convient de tenir compte. L'intervenante invite enfin le secrétaire d'État à encourager le ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique à faire voter la législation secondaire. La Belgique devrait traiter la troisième directive postale européenne de manière plus proactive, plutôt que de subir les décisions européennes en la matière.

M. Jan Mortelmans (Vlaams Belang) se demande si la réduction de capital de La Poste qui a précédé le partenariat était de nature purement comptable. Les partenaires ont-ils bien payé un prix équitable pour leurs actions de La Poste? L'année 2005 fut bonne pour La Poste: le volume est resté plus ou moins stable. Mais comment pourra-t-on dégager des bénéfices pour les partenaires? En dégraissant le personnel ou en augmentant l'efficacité? La Poste a à peine le temps de reprendre son souffle. Pourra-t-elle faire face à ce processus de mutation permanent, dont se prévaut tellement le secrétaire d'État? Le rôle social du facteur n'est-il pas compromis? Quelle est la réaction de La Poste face aux plaintes déposées auprès des instances européennes, en particulier à celle de la Deutsche Post? Il est fait état des synergies entre les services postaux belges et danois, mais quelle sera l'attitude du partenaire financier CVC à cet égard? Quelle en sera l'incidence sur la fermeture de bureaux et sur l'absentéisme? La Poste n'est-elle pas condamnée, à terme, à être absorbée par un mastodonte? Sa capacité d'action ne serait-elle pas supérieure si elle continuait à opérer sur le marché en tant qu'entité de taille restreinte? La Poste elle-même constituera-t-elle des réserves dans la perspective de reprises futures?

Mme Camille Dieu (PS) s'interroge sur le rôle social du facteur à la suite de l'introduction de Georoute 2. Tout le monde y est favorable à ce rôle social, à l'ex-

zullen worden gesloten? Zullen de betrokken gemeentes worden gewaarschuwd? Hoe zal dit gebeuren? Wat is de stand van zaken van het sorteercentrum Brussel X? De basisbankdienst is niet nieuw. Wat gebeurt er evenwel indien een bankproduct van de bank waarin een PostPunt is ondergebracht een bankproduct van De Post in de schaduw stelt? Hoe kan een belangenconflict terzake worden voorkomen? Hoeveel staat het met de secundaire wetgeving inzake de licenties van postoperatoren? Hoe zal de liberalisering van de postsector, die compleet zou moeten zijn in 2009, evolueren? Wat zijn respectievelijk de Belgische en de Deense standpunten terzake? De Europese enquête terzake is te eenzijdig. Zullen de sociale partners worden geraadpleegd? Europese studies behoren meer pluralistisch en niet louter vanuit het oogpunt van het economisme worden verricht. Ook werkgelegenheidscriteria dienen in ogenschouw te worden genomen. Ten slotte doet de spreker een oproep aan de staatssecretaris om ook de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid ertoe aan te sporen secundaire wetgeving door te drukken. De derde Europese postrichtlijn zou door België op een meer proactieve wijze benaderd dienen te worden in plaats van alles wat Europa op dit vlak beslist te ondergaan.

De heer Jan Mortelmans (Vlaams Belang) vraagt zich af of de kapitaalsverlaging van De Post die aan het partnerschap is voorafgegaan wel louter boekhoudkundig was. Hebben de partners voor hun aandelen van De Post wel een eerlijke prijs betaald? 2005 was een goed jaar voor De Post tijdens hetwelk het volume min of meer stabiel bleef. Hoe zal men voor de partners evenwel winst kunnen opbrengen? Door afslanking van het personeel of door verhoging van de efficiëntie? De Post krijgt amper de tijd om op adem te komen. Kan ze dit voortdurend veranderingsproces, waar zozeer lof over wordt gesproken, wel aan? Zal de sociale rol van de postbode niet worden afgebouwd? Hoe reageert De Post op de klachten die bij de Europese instanties werden ingediend, meer bepaald die van de Deutsche Post? Er wordt gewag gemaakt van de synergieën tussen de Belgische en Deense postdiensten, maar wat zal de houding zijn van financiële partner CVC terzake? Hoe zal dit zijn weerslag hebben op de sluiting van kantoren en op het absentisme? Is De Post op termijn niet veroordeeld om door een mastodonte te worden opgeslorpt? Zou haar slagkracht niet groter zijn indien ze als kleine entiteit de markt kan blijven bespelen? Zal De Post zelf reserves aanleggen voor toekomstige overnames?

Mevrouw Camille Dieu (PS) heeft vragen bij de sociale rol van postbode ten gevolge van de invoering van Georoute 2. Iedereen is voor, behalve de Deense Post,

ception de la Poste danoise, du moins selon la presse. Donner à des travailleurs plus âgés la possibilité d'avoir une activité plus calme et de remplir le rôle social du facteur fait courir le risque d'obliger les plus jeunes travailleurs à être plus productifs. Au Danemark, les objectifs doivent être atteints au niveau des équipes. La rémunération y est aussi très variable. La Poste danoise ne sera-t-elle dès lors pas tentée de revoir totalement le plan d'entreprise? Lorsque des boîtes aux lettres sont enlevées, les riverains doivent être avertis.

M. David Lavaux (cdH) juge préoccupante la fermeture d'un nombre croissant de bureaux de poste. Quels sont les critères appliqués en ce domaine? Regarde-t-on uniquement l'état des locaux ou prend-on également en compte des éléments démographiques? Les tarifs postaux seront-ils adaptés aux tarifs danois qui sont parmi les plus élevés d'Europe? Le contentieux avec l'État belge concernant des compensations pour les missions de service public est-il résolu? La baisse de l'absentéisme évolue-t-elle dans un sens favorable? Les projets pilotes en ce qui concerne la séparation du *mail* (courrier) et du *retail* (opérations de vente) ont-ils été menés à terme? Quand cette disjonction sera-t-elle réalisée dans tous les bureaux?

M. Olivier Chastel (MR) souligne que le partenariat stratégique avec le consortium est avant tout un partenariat financier. Jusqu'il y a peu – fin 2004 –, le capital de La Poste était de 603,6 millions d'euros. La créance à l'égard de l'État belge s'élevait toutefois à près de 300 millions d'euros. La réduction de capital de 300 millions d'euros – ou de 160 millions d'euros, ce n'est pas clair et le secrétaire d'État n'a jamais donné de réponse explicite – avait-elle pour objectif de reporter la créance sur l'État belge? Quelle est la volonté réelle du consortium d'investir dans La Poste s'il peut compter sur un dividende annuel de 10 millions d'euros, quels que soient les résultats opérationnels de La Poste? Le secrétaire d'État est-il habilité à signer le contrat de gestion concerné sans l'accord de la ministre du Budget et de la Protection de la consommation dont il est l'adjoint? En ce qui concerne la qualité de la distribution du courrier, on tend vers un critère unique, ce qui consacre la disparition de la distinction entre prior et non prior. Néanmoins, aujourd'hui on ne tient compte que de 67 % du courrier pour vérifier s'il a bien été délivré le lendemain. Comment réalisera-t-on cet objectif de qualité pour tout le courrier? La satisfaction de la clientèle sera-t-elle mesurée objectivement par un organisme indépendant? L'intervenant a déposé une proposition visant à créer auprès de l'IBPT un service de médiation calqué sur le modèle du service de médiation 'télécommunication'. Ce service pourrait se charger de ce type de mesures. Enfin, l'intervenant a encore une question technique

althans volgens de pers. Door wat oudere werknemers de mogelijkheid te geven het wat rustiger aan te doen en de sociale rol van de postbode in te vullen, bestaat het gevaar dat men jongere werknemers tot een hogere productiviteit verplicht. In Denemarken moeten de doelstellingen per team worden gehaald. De veloning is ook zeer variabel. Zal de Deense Post in het licht hiervan niet geneigd zijn het ondernemingsplan totaal te herzien? Wanneer postbussen worden weggehaald, dienen de omwonenden te worden gewaarschuwd.

De heer David Lavaux (cdH) vindt de sluiting van steeds meer postkantoren zorgwekkend. Wat zijn de criteria terzake? Wordt alleen gekeken naar de staat van de lokalen of worden ook demografische gegevens in rekening gebracht? Zullen de posttarieven worden aangepast aan de Deense tarieven die tot de hoogste van Europa behoren? Is het contentieux met de Belgische Staat nopens compensaties voor opdrachten van openbare dienst opgelost? Wijst de daling van het absentisme op een gunstige evolutie? Zijn de proefprojecten inzake de scheiding van *mail* (briefwisseling) en *retail* (verkoopoperaties) beëindigd? Tegen wanneer zal deze scheiding in alle kantoren worden doorgevoerd?

De heer Olivier Chastel (MR) onderstreept dat het strategisch partnerschap met het consortium in de eerste plaats een financieel partnerschap is. Het kapitaal van De Post bedroeg tot voor kort – eind 2004 – 603,6 miljoen euro. De schuldvordering ten aanzien van de Belgische Staat bedroeg evenwel al om en bij de 300 miljoen euro. Had de kapitaalsreductie van 300 miljoen euro – of 160 miljoen euro, het is niet duidelijk en de staatssecretaris heeft nooit een ondubbelzinnig antwoord verstrekt – tot doel de schuldvordering op de Belgische Staat af te boeken? Wat is de reële wil van het consortium om te investeren in De Post als het kan rekenen op een jaarlijks dividend van 10 miljoen euro, wat ook de operationele resultaten van De Post zijn? Heeft de staatssecretaris de bevoegdheid om het beheerscontract terzake te tekenen zonder fiat van de minister van Begroting en Consumentenzaken aan wie de staatssecretaris werd toegevoegd? Wat de kwaliteit van de postbedeling betreft, wordt gestreefd naar één enkel criterium, wat erop neerkomt dat het onderscheid tussen prior en niet-prior zeker zal verdwijnen. Nochtans wordt vandaag slechts met 67% van de briefwisseling rekening gehouden om na te gaan of ze de dag nadien besteld is. Hoe zal men deze kwaliteitsdoelstelling dan realiseren voor alle briefwisseling? Zal de klantentevredenheid objectief door een onafhankelijk organisme worden gemeten? De spreker heeft een voorstel ingediend teneinde bij het BIPT een ombudsdienst op te richten naar het model van de

concernant l'article 20 du contrat de gestion: au point 1.6 les envois avec valeur déclarée sont exclus de «l'assortiment de base»; au point 1.7 ces envois ne sont toutefois pas mentionnés dans «l'assortiment complet». N'y a-t-il pas là une erreur?

M. François Bellot (MR) constate que, lorsqu'il a été procédé à la fermeture d'un bureau de poste, le client doit se contenter d'un Point Poste, où il ne peut pas effectuer d'opérations financières. Surtout dans les régions où l'on ne trouve même pas de banque, cela entraîne automatiquement une réduction drastique du service. Toutes les personnes titulaires d'une pension qui, pour des raisons de sécurité, ont été encouragées à ouvrir un compte à La Poste, demanderont que leur pension soit à nouveau versée à domicile, avec toutes les conséquences qui s'ensuivent pour la sécurité. Un service minimum est-il garanti en cas de grève? Au Danemark, dans les immeubles comptant six appartements au minimum, les facteurs doivent distribuer le courrier sur les paliers. Ce service sera bientôt payant. Ce régime sera-t-il aussi introduit en Belgique? Quelles actions pourront être mises en bourse, les actions A ou B? Que prévoit la convention d'actionnaires à cet égard?

D.— RÉPONSES DE M. JOHNNY THIJIS

1° Processus de libéralisation

La Poste estime que le temps presse et que 2009 – l'année à laquelle la libéralisation du secteur de la poste doit être totale – se rapproche à grands pas. Pour La Poste, l'idéal serait que cette date butoir soit reculée. Tout gain de temps aidera La Poste à se préparer du marché postal interne. À ce moment-là, le problème du financement du service universel se posera également de manière aiguë. La Poste ne croit pas qu'un fonds alimenté par tous les opérateurs soit la solution idéale. Concrètement, La Poste sera le seul opérateur qui contribuera à ce fonds. La Poste danoise comprend que La Poste réclame plus de temps. En matière de service universel, La Poste est favorable à une large gamme, alors que la Poste danoise désire se limiter au courrier.

2° Réseau de bureaux

Le réseau des bureaux est déficitaire. Des garanties sont prévues dans le cadre du contrat de gestion. Dans un rayon de 10 kilomètres, il doit se trouver au moins un

ombudsdienst «telecommunicatie». Deze dienst zou zich met dergelijke metingen kunnen bezighouden. Ten slotte heeft de spreker nog een technische vraag over artikel 20 van het beheerscontract: in punt 1.6 worden uit het «basisassortiment» zendingen met aangegeven waarde uitgesloten; in punt 1.7 worden deze zendingen evenwel niet vermeld onder het «volledig assortiment». Is hier geen vergissing in het spel?

De heer François Bellot (MR) constateert dat bij sluiting van een postkantoor de klant aangewezen is op een PostPunt, waar hij geen financiële verrichtingen kan doen. Vooral in streken waar zelfs geen bankkantoor is, leidt dit automatisch tot een drastische reductie van de dienstverlening. Al die pensioentrekkers die, omwille van de veiligheid, werden aangemaand een rekening te openen bij De Post zullen vragen dat hun pensioen opnieuw thuis wordt gestort, met alle gevolgen vandien voor de veiligheid. Wordt ingeval van staking een minimumdienstverlening gegarandeerd? In Denemarken moeten de postbodes in gebouwen met ten minste zes flats de brieven op de overlopen bestellen. Eerlang zal deze dienst betalend worden. Zal deze regeling ook in België worden ingevoerd? Welke aandelen zullen op de beurs kunnen worden aangeboden bij een beursgang, de aandelen A of de aandelen B? Staat hieromtrent iets in de aandeelhoudersovereenkomst?

D.— ANTWOORDEN VAN DE HEER JOHNNY THIJIS

1° Liberaliseringsproces

Het standpunt van De Post is dat de tijd dringt en dat 2009 – het jaar dat werd vooropgesteld als einddatum voor de liberalisering van de postsector – met rasse schreden dichterbijkomt. Ideaal voor De Post zou zijn dat deze einddatum naar iets later zou worden verschoven. Elke tijds winst helpt om De Post klaar te stomen voor de vrijmaking van de interne postmarkt. Op dat ogenblik zal het probleem van de financiering van de universele dienstverlening zich ook acuut stellen. De Post gelooft niet dat een fonds dat gestijfd zou worden door alle operatoren dé oplossing zal zijn. Concreet zal De Post de enige operator zijn die tot dergelijk fonds zal bijdragen. De Deense Post begrijpt dat De Post meer tijd vraagt. De Post is inzake universele dienstverlening voorstander van een breed gamma, de Deense Post houdt het alleen bij de brief.

2° Kantorennetwerk

Het kantorennetwerk is verliesgevend. Er zijn in het raam van het beheerscontract garanties ingeschreven. In een straal van 10 kilometer moet zich ten minste één

bureau de poste proposant la gamme complète de produits et de services. La Poste n'a pas l'intention de réduire nombre de points de service postal à moins de 1.300 unités. Depuis 2002, une attention particulière est consacrée au réseau de bureaux, qui a été négligé pendant plus d'une décennie. Chaque année, 30 à 35 bureaux seront fondamentalement rénovés. À cet effet, les moyens financiers nécessaires ont été prévus jusqu'en 2010.

3° Haltes postales

En ce qui concerne les haltes postales, il y a une limite régionale de 5 % (là où les haltes postales peuvent constituer une alternative aux bureaux de poste). Les haltes postales doivent être concrétisées en Wallonie. La Poste n'a pas l'intention d'augmenter le nombre de haltes postales. La Poste restera largement en dessous de la limite des 5 %. Les haltes postales ne serviront jamais d'alibi pour fermer des bureaux de poste.

4° Géoroute

On examine si la tournée des travailleurs de plus de 50 ans peut être quelque peu allégée. Les projets pilotes ont démarré à cet égard.

5° Points Poste

De nouveaux Points Poste seront d'abord créés et ce n'est qu'ensuite qu'on procédera à la fermeture de bureaux de poste. Les critères qui seront appliqués porteront sur l'importance du bureau, son chiffre d'affaires et la présence d'alternatives. En plus des supermarchés et des magasins de journaux, les banques ne seront sollicitées pour héberger des Points Poste que s'il n'existe aucune alternative. Les contrats y afférents contiennent des garanties qui prévoient qu'un certain chiffre d'affaires doit être atteint en matière de comptes courants et de comptes d'épargne. Si ces garanties ne peuvent pas être fournies, aucun Point Poste ne sera créé dans une banque.

6° Centres de tri

Les travaux pour la construction de Bruxelles X ont débuté et dureront probablement jusqu'à la fin de cette année. On attend beaucoup de l'utilisation des nouvelles technologies dans les centres de tri. Grâce aux nouveaux centres de tri, les objectifs de qualité seront réalisés sans peine.

postkantoor bevinden dat het volledige gamma aan producten en diensten aanbiedt. De Post heeft niet het voornemen om het aantal postale servicepunten tot minder dan 1.300 eenheden in te krimpen. Sedert 2002 wordt bijzondere aandacht besteed aan het kantorennetwerk, dat meer dan een decennium lang wat is verwaarloosd. Ieder jaar zullen 30 à 35 kantoren fundamenteel worden vernieuwd. Hiervoor werd tot 2010 voorzien in de noodzakelijke financiële middelen.

3° Posthaltes

Wat de posthaltes betreft, is er een regionale limiet van 5% (waar de posthaltes een alternatief kunnen vormen voor de postkantoren). De posthaltes in Wallonië dienen te worden ingevuld. De Post heeft niet het voornemen om het aantal postale servicepunten uit te breiden. De Post zal ruim beneden de 5%-grens blijven. De posthaltes zullen nooit worden gebruikt als alibi voor de sluiting van postkantoren.

4° Georoute

Nagegaan wordt of vijftigplussers met een iets lichtere ronde kunnen worden belast. De proefprojecten hieromtrent werden opgestart.

5° PostPunten

Eerst zullen nieuwe PostPunten worden opgericht en pas daarna zal worden overgegaan tot de sluiting van postkantoren. De criteria hiervoor hebben te maken met de omvang, de omzet en het voorhanden zijn van alternatieven. Naast supermarkten en krantenwinkels zullen de banken slechts worden aangesproken om PostPunten te herbergen als er geen alternatieven zijn. In de contracten terzake werden garanties ingeschreven, die hierop neerkomen dat een bepaald omzetcijfer moet worden gehaald qua lopende en spaarrekeningen. Indien deze garanties niet kunnen worden verstrekt, wordt geen PostPunt ingericht in een bank.

6° Sorteercentra

De werken voor de bouw van Brussel X werden opgestart en zullen vermoedelijk tot het einde van dit jaar duren. Er wordt veel verwacht van het gebruik van de nieuwe technologieën in de sorteercentra. Met de nieuwe sorteercentra zullen de kwaliteitsdoelstellingen moeiteloos worden gehaald.

7° Structure du capital

La diminution de capital opérée l'an dernier – d'environ 160 millions d'euros, sans entamer les fonds propres – n'était qu'une opération comptable. Elle n'a eu aucune incidence sur la solidité financière de l'entreprise. Jusqu'à présent, les pertes reportées s'élevaient à quelque 300 millions d'euros, La Poste ayant réalisé d'importants investissements malgré la baisse continue du volume du courrier et la concurrence accrue. Cette opération aurait de toute façon eu lieu, avec ou sans partenariat stratégique. Elle était nécessaire pour assurer la transparence de la structure bilantaire. Aujourd'hui, la solidité financière de La Poste transparaît mieux. La diminution de capital a été compensée par un apport de 340 millions d'euros de capitaux frais du consortium et de la Société fédérale de participations. Le capital de La Poste s'élève actuellement à 783 millions d'euros.

8° Plaintes auprès de l'Europe

La *Deutsche Post* dépose plainte systématiquement. Elle est manifestement exaspérée par les problèmes liés à la distribution des journaux. La Poste est convaincue que ce problème pourra être résolu.

9° Boîtes aux lettres

Les riverains seront avertis deux semaines avant leur suppression.

10° Tarifs postaux

Le prix du recommandé a été majoré en moyenne de 10,9% pour toutes les catégories parce que ce poste était déficitaire jusqu'à présent.

11° Dette publique

La créance contestée de La Poste sur l'État résulte de la formulation ambiguë des précédents contrats de gestion. Elle date de la fin des années nonante. Depuis le 1^{er} janvier 2006, il y a un bon accord sur le paiement intégral des services effectués par La Poste pour le compte de l'État. La dette a effectivement disparu.

7° Kapitaalstructuur

De vorig jaar doorgevoerde kapitaalsreductie – van om en bij de 160 miljoen euro, zonder dat aan het eigen vermogen werd geraakt – was slechts een boekhoudkundige operatie. Ze had geen weerslag op de financiële sterkte van het bedrijf. Tot dusver bedroegen de overgedragen verliezen – omdat de Post volop heeft geïnvesteerd terwijl terzelfder tijd het volume van de briefwisseling bleef dalen en de concurrentie toenam – zowat 300 miljoen euro. Deze operatie zou sowieso zijn doorgevoerd, dit wil zeggen: ongeacht het al dan niet aangaan van het strategisch partnerschap. Ze was nodig voor de transparantie van de balansstructuur. Thans komt de financiële sterkte van De Post beter tot uiting. De kapitaalsreductie werd gecompenseerd door de inbreng van 340 miljoen euro vers kapitaal van het consortium en de Federale Participatiemaatschappij. Thans bedraagt het kapitaal van De Post 783 miljoen euro.

8° Klachten Europa

De *Deutsche Post* dient systematisch klacht in. De krantendistributie is hun blijkbaar een doorn in het oog. De Post heeft volle vertrouwen op een goede afloop.

9° Postbussen

Twee weken voor hun afschaffing zullen de omwonenden op de hoogte worden gesteld.

10° Posttarieven

De prijs van de aangetekende brief werd gemiddeld voor alle categorieën met 10,9% verhoogd omdat deze post tot dusver verliesgevend was.

11° Staatsschuld

De betwiste schuldvordering van De Post op de Staat spruit voort uit de ambiguë formuleringen in de vorige beheerscontracten. Ze dateert van het eind van de negentiger jaren. Voor de periode vanaf 1 januari 2006 is er een goed akkoord over de betaling van de door De Post voor rekening van de Staat verrichte diensten. De schuld is inderdaad verdwenen.

12° Absentéisme

Le taux d'absentéisme s'élève actuellement à 8,54%. On prévoit toutefois qu'il retombera sous les 8 % cette année. En 2004, le taux d'absentéisme s'élevait encore à 8,83 %. La Poste vient donc de très loin mais est sur la bonne voie.

13° Satisfaction des clients

Les mesures ont été réalisées par un bureau d'études indépendant selon une méthodologie mise au point par l'IBPT.

14° Service minimum

En cas de grève, aucun service de remplacement ou service minimum n'est prévu.

15° Introduction en bourse

L'éventuelle introduction en bourse au plus tôt à partir de 2009 – limitée à 25 % du capital – ne peut se faire qu'après concertation entre La Poste, l'État et les partenaires stratégiques. L'État doit également donner son accord. Une banque d'investissement indépendante procédera à une nouvelle valorisation de toute l'entreprise. Il est à noter que les actions A et les actions B ont la même valeur.

16° Emploi

Il est impossible d'évaluer l'incidence d'une amélioration de l'efficacité sur l'emploi. On ne peut guère se risquer à une comparaison entre la Belgique et le Danemark. Au Danemark, par exemple, la distribution de journaux se fait lors des tournées habituelles des facteurs, tandis qu'en Belgique, elle a lieu avant sept heures trente du matin. La première priorité est l'exécution du plan quinquennal.

17° Petits paquets postaux

L'avenir nous dira si La Poste pourra se défendre grâce à son nouveau service intégré qui doit pouvoir garantir la distribution le lendemain du dépôt. Il s'agit d'un marché très concurrentiel.

12° Absenteïsme

Het absenteïsme bedraagt op dit ogenblik 8,54%. Verwacht wordt evenwel dat het dit jaar beneden de 8% zal uitkomen. In 2004 bedroeg het absenteïsme nog 8,83%. De Post komt op dit vlak dus van heel ver. Ze is evenwel op goede weg.

13° Klantentevredenheid

De metingen worden verricht door een onafhankelijk studie bureau volgens een door het BIPT opgesteld methodologie.

14° Minimumdienst

Ingeval van staking is geen vervangings- noch minimumdienst gepland.

15° Beursgang

De eventuele beursgang vanaf ten vroegste 2009 – beperkt tot 25% van het kapitaal – kan slechts ingang vinden na overleg tussen De Post, de Staat en de strategische partners. Een onafhankelijke investeringsbank zal een nieuwe valorisatie van het hele bedrijf doorvoeren. Opgemerkt dient te worden dat de aandelen A en de aandelen B dezelfde waarde hebben.

16° Werkgelegenheid

De impact op de werkgelegenheid door een verhoogde efficiëntie kan op dit ogenblik niet worden ingeschat. Allerminst kan men zich aan een vergelijking tussen België en Denemarken wagen. De krantendistributie gebeurt in Denemarken bijvoorbeeld via de gewone postrondes terwijl in België deze voor halfacht 's ochtends plaatsheeft. De topprioriteit is de uitvoering van het vijfjarenplan.

17° Pakjespost

De toekomst zal uitwijzen of De Post haar mannetje zal kunnen staan met de nieuwe geïntegreerde dienst die bestelling de dag nadien moet kunnen garanderen. Het is een zeer concurrentiële markt.

18° Mail/Retail

Le projet «*Refocus*» se poursuit jusqu'à la fin du mois de juin 2006. La sélection du personnel a eu lieu. On procède aujourd'hui aux recrutements.

19° Partenariat

Les synergies avec la Poste danoise consistent principalement en un transfert de savoir-faire. Aucune fusion opérationnelle n'a lieu. La survie de La Poste n'aurait pas nécessairement été mieux garantie par un partenariat opérationnel avec les services postaux des pays voisins.

20° Reprises

Les cinq premières années, La Poste ne risque pas d'être absorbée par un mastodonte. La question se posera après cette période. La Poste a certes quelques réserves, mais au cours des années 1999-2000, elle a fait de petites acquisitions qui ont pesé lourd sur le bilan. Les reprises sont dès lors exclues à court terme.

E.— RÉPONSES DE M. BRUNO TUYBENS*1° Processus de libéralisation*

Le ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique et le secrétaire d'État aux entreprises publiques ont répondu de la même façon à l'enquête européenne. La troisième directive postale ne pourra pas porter préjudice au service universel. Les partenaires sociaux sont associés de deux manières à la discussion: ils peuvent participer à l'enquête européenne et sont tenus informés par La Poste que l'Europe entend suivre en la matière.

2° Service universel

Le maintien d'un monopole limité est probablement la meilleure façon de garantir le service universel. Il est souhaitable de maintenir la définition actuelle de service universel.

18° Mail/Retail

Het project «*Refocus*» loopt tot eind juni 2006. De selectie van het personeel heeft plaatsgehad. Thans wordt met de aanwervingen gestart.

19° Partnerschap

De synergieën met de Deense Post behelzen in de eerste plaats overdracht van *knowhow*. Er vindt geen operationele fusie plaats. Door een operationeel partnerschap met postdiensten van buurlanden zou het voortbestaan van De Post niet noodzakelijk beter gegarandeerd zijn geweest.

20° Overnames

De eerste vijf jaar bestaat er geen gevaar te worden opgeslorpt door een mastodont. Daarna wordt het opnieuw een open vraag. De Post heeft weliswaar wat reserves, maar heeft in de jaren 1999-2000 kleine acquisities gedaan, die zwaar op de balans wogen. Overnames zijn in de nabije toekomst dan ook uitgesloten.

E.— ANTWOORDEN VAN DE HEER BRUNO TUYBENS*1° Liberaliseringsproces*

De Europese enquête werd op zelfde wijze beantwoord door de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid en door de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven. De derde postrichtlijn zal geen afbreuk mogen doen aan de universele dienstverlening. De sociale partners worden op twee manieren bij de discussie betrokken: ze mogen deelnemen aan de Europese enquête en worden door De Post op de hoogte gehouden van de richting die Europa terzake wil uitgaan.

2° Universele dienstverlening

Het behoud van een beperkt monopolie is wellicht de beste methode om de universele dienstverlening te garanderen. De huidige definitie van universele dienstverlening blijft best behouden.

3° Position danoise

La situation est différente au Danemark en ce sens qu'en matière de libéralisation et de modernisation, la Poste danoise a quelque cinq années d'avance sur La Poste. En revanche, la Belgique étant un pays densément peuplé, le risque de *cherry-picking* (le fait de desservir les segments les plus rentables du marché, y compris en termes géographiques) est plus grand.

4° Rôle social

S'inscrivant dans le droit fil de la vision scandinave en la matière, la Poste danoise est très attachée à la responsabilité sociale des entreprises. Non seulement le facteur, mais aussi tout membre du personnel y remplissent un rôle social. La Poste en tant que telle doit jouer un rôle social. Ce sont surtout les membres du personnel âgés de plus de cinquante ans qui ont l'habitude de passer voir les gens pour régler l'une ou l'autre chose. Les efforts physiques faits par ces membres du personnel sont rééquilibrés, notamment en vue de leur permettre de continuer, comme le veut la tradition, à remplir un rôle social.

5° Politique en matière de dividende

Les actionnaires ont toujours le loisir de conclure des accords à cet égard. Un système de cascade est d'application en la matière. Il s'impose d'abord de répondre aux obligations légales – notamment une participation du personnel aux bénéfices à hauteur de 5% et la constitution de réserves légales s'élevant au moins à 10% du capital. Ensuite, il faut satisfaire à certaines critères en matière de ratios financiers prudents. Ce n'est que lorsque ces conditions sont remplies qu'il peut y avoir un bénéfice distribuable. Selon les accords, 50% de ce bénéfice pourra être distribué en 2006 et 2007, et ce, conformément à une pratique standard du marché, notamment appliquée à Belgacom. En 2008, la part distribuée devra tenir compte des futurs besoins financiers tels qu'ils seront fixés dans le plan d'entreprise. Le consortium se verra allouer au moins un montant de 10 millions d'euros en 2006, 2007 et 2008 afin de faire face aux charges résultant du partenariat. Ce minimum garanti ne mettra pas La Poste en difficulté.

6° Législation secondaire

Le ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique est compétent en la matière. Le 17 janvier 2006, deux arrêtés royaux

3° Deense positie

De toestand in Denemarken is verschillend in die zin dat de Deense Post inzake liberalisering en modernisering zowat vijf jaar voorsprong heeft op De Post. België daarentegen is een dichtbevolkt land waardoor het gevaar voor «*cherry-picking*» (het bedienen van de meest rendabele marktsegmenten, ook geografisch) groter is.

4° Sociale rol

De Deense Post is, volledig in overeenstemming met de Scandinavische visie terzake, fel gehecht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Niet alleen de postbode, ieder persoonslid vervult er een sociale rol. De Post als zodanig dient een sociale rol te vervullen. Vooral personeelsleden ouder dan vijftig zijn het gewend even bij de mensen binnen te lopen om een en ander te regelen. De fysieke inspanningen van deze personeelsleden worden bijgestuurd, onder meer om hen toe te laten hun traditionele sociale rol verder te kunnen blijven vervullen.

5° Dividendenbeleid

Het staat aandeelhouders steeds vrij hieromtrent afspraken te maken. Terzake is een cascadesysteem van toepassing. Eerst dient te worden voldaan aan wettelijke verplichtingen: onder meer 5% deelname in de winst van het personeel en wettelijke reserves die minstens 10% van het kapitaal bedragen. Vervolgens moeten bepaalde criteria vervuld zijn met betrekking tot voorzichtige financiële ratio's. Pas nadat aan deze voorwaarden is voldaan, kan er sprake zijn van uitdeelbare winst. Van deze laatste kan volgens de afspraken 50% worden uitgekeerd in 2006 en 2007. Dit is conform een standaardmarktpraktijk, die onder meer bij Belgacom wordt toegepast. In 2008 zal de uitkering consistent moeten zijn met de toekomstige financiële noden, zoals die zullen worden vastgelegd in het ondernemingsplan. Het consortium krijgt een uitkering van minimum 10 miljoen euro in 2006, 2007 en 2008 teneinde zijn uit het partnerschap voortvloeiende lasten het hoofd te kunnen bieden. Dit gegarandeerd minimum zal De Post niet in moeilijkheden brengen.

6° Secundaire wetgeving

De minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid is terzake bevoegd. Op 17 januari 2006 werden twee koninklijke besluiten

ont été publiés. Son point de vue ne diffère aucunement de celui du secrétaire d'État.

7° Compétence du secrétaire d'état

L'arrêté royal du 22 mars 1972 dispose qu'un secrétaire d'État a la même compétence qu'un ministre. La seule différence, c'est qu'il ne peut pas déposer un projet de loi ni promulguer et sanctionner une loi. Les décisions réglementaires et de nomination doivent également être cosignées par un ministre. La signature d'un contrat de gestion ne relève pas des exceptions énumérées de manière limitative. Le secrétaire d'État peut donc apposer valablement sa signature au bas d'un tel document.

8° Dette de l'État

Les pouvoirs publics et La Poste n'étaient pas d'accord sur le financement de certaines missions de service public. En réponse à une question de M. Melchior Wathelet, le secrétaire d'état a déjà expliqué en détail cette différence lors de la réunion de la commission du 28 novembre 2005 (CRABV 51 COM 761, p. 15). Pour la période du 24 septembre 2005 au 23 septembre 2010, le quatrième contrat de gestion prévoit le paiement d'un montant annuel de 290,60 millions d'euros à La Poste. Les factures ont été comptabilisées comme chiffre d'affaires. Pour la différence, il a été constitué une provision tenant compte de la moins-value prévue. Aujourd'hui, ce montant a été entièrement contre-passé.

9° Entrée en bourse

Pour Belgacom, il a fallu attendre dix ans avant que la décision d'une entrée en bourse soit prise. Avant 2009, une entrée en bourse est contractuellement exclue en ce qui concerne La Poste. À partir de 2009, jusqu'à la moitié des actions du consortium pourront être proposées en bourse. Mais même à ce moment, une décision du conseil d'administration sera nécessaire et les pouvoirs publics devront également donner leur aval.

Le rapporteur,

Roel DESEYN

Le président,

Francis
VAN DEN EYNDE

gepubliceerd. Er is absoluut geen verschil in visie met de staatssecretaris.

7° Bevoegdheid staatssecretaris

Het koninklijk besluit van 22 maart 1972 stelt dat een staatssecretaris dezelfde bevoegdheid heeft als een minister. Hij kan alleen geen wetsontwerp indienen, een wet afkondigen en bekrachtigen. Ook moeten reglements- en benoemingsbesluiten worden mede-ondertekend door een minister. De ondertekening van een beheerscontract valt niet onder de limitatief opgesomde uitzonderingen. De staatssecretaris kan er dus volledig rechtsgeldig zijn handtekening onder plaatsen.

8° Staatsschuld

De overheid en De Post waren het niet eens nopens de financiering van een aantal taken van openbare dienst. De staatssecretaris heeft dit verschil in de commissie op 28 november 2005 reeds omstandig uitgelegd in antwoord op een vraag van de heer Melchior Wathelet (CRABV 51 COM 761, p. 15). Voor de periode van 24 september 2005 tot 23 september 2010 voorziet het vierde beheerscontract in de betaling van een jaarlijks bedrag van 290,60 miljoen euro aan De Post. Het voorheen betwiste bedrag had geen enkele weerslag op de financiële resultaten van De Post. De facturen werden geboekt als omzet. Voor het verschil werd een provisie aangelegd die rekening hield met de verwachte minderwaarde. Thans is dit bedrag geheel afgeboekt.

9° Beursgang

Bij Belgacom heeft het tien jaar geduurd vooraleer werd beslist om tot een beursgang over te gaan. Voor 2009 is een beursgang contractueel uitgesloten voor wat De Post betreft. Vanaf 2009 kan tot de helft van de aandelen van het consortium op de beurs worden aangeboden. Zelfs op dat ogenblik is een beslissing van de raad van bestuur echter noodzakelijk en moet de Belgische overheid haar fiat geven.

De rapporteur,

Roel DESEYN

De voorzitter,

Francis
VAN DEN EYNDE

ANNEXE I - BIJLAGE I

**RAPPORT DE LA COMMISSION ET DU PARLEMENT EUROPÉEN SUR L'APPLICATION
DE LA DIRECTIVE RELATIVE AUX SERVICES POSTAUX.**

**VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD EN HET EUROPEES PARLEMENT
OVER DE TOEPASSING VAN DE POSTRICHTLIJN**



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 23.03.2005
COM(2005) 102 final

**RAPPORT DE LA COMMISSION
AU CONSEIL ET AU PARLEMENT EUROPÉEN**

**sur l'application de la directive postale
(directive 97/67/CE modifiée par la directive 2002/39/CE)**

{SEC(2005) 388}

Rapport de la Commission au Conseil et au Parlement européen sur l'application de la directive postale

(directive 97/67/CE modifiée par la directive 2002/39/CE)

1. L'IMPORTANCE DES SERVICES POSTAUX ET L'EVOLUTION DE LEUR ROLE

En 2002, les revenus postaux dans l'UE ont atteint environ 88 milliards d'euros, soit à peu près 0,9% du PIB de l'UE. On estime que plus de 5 millions d'emplois dépendent directement du secteur postal ou y sont étroitement liés. L'emploi direct reste principalement concentré parmi les prestataires du service universel et, d'après une étude récente de Wik-Consult¹, atteint environ 1,85 million de personnes en 2002.

Les services postaux fournissent un appui logistique essentiel aux activités commerciales, publiques, intellectuelles et sociales de l'Union européenne. En outre, de nombreux prestataires du service universel jouent un rôle important sur le marché des services financiers (banques postales).

Les services postaux connaissent une transformation rapide due tant aux pressions internes à l'intérieur du secteur qu'à l'influence des secteurs de la communication, de la publicité et des transports qui lui sont étroitement liés et qui, tous trois, sont ouverts à la concurrence et en pleine évolution.

Les services postaux sont essentiels pour la communication et les échanges et, en tant que tels, ont un rôle important à jouer pour la cohésion économique et sociale de l'UE. S'intégrant dans le marché plus vaste de la communication et de la distribution, ils ont également une importance stratégique. De nombreux secteurs clés, comme le commerce électronique, l'édition, la vente par correspondance, les assurances, la banque et la publicité sont largement tributaires de l'infrastructure postale. Le rôle central joué par le secteur postal le place au cœur de la stratégie de Lisbonne².

Le récent rapport Kok³ insiste sur le fait qu'il reste une marge considérable pour renforcer encore l'intégration du marché et faire bénéficier les consommateurs et les entreprises de gains économiques plus importants au sein du marché intérieur. La communication de la Commission sur l'évaluation à mi-parcours de la stratégie de Lisbonne⁴ reconnaît que les services publics ont un rôle central dans un marché intérieur efficace et dynamique. Il est également indispensable de fournir des services d'intérêt général de haute qualité à des prix abordables à l'ensemble des citoyens. Les services postaux constituent un bon exemple de domaine dans lequel de tels gains peuvent être réalisés. En étroite collaboration avec les États membres, la Commission cherchera des moyens efficaces et innovants pour supprimer les entraves à la concurrence dans le secteur postal, de manière à encourager l'innovation et la performance au bénéfice des consommateurs, tout en préservant le service universel.

¹ "The Study of the Main Developments in the European Postal Sector", WIK-Consult, juillet 2004.

² Conseil européen de Lisbonne, Conclusions de la présidence, mars 2000.

³ "Relever le défi", Rapport du groupe de haut niveau présidé par M. Wim Kok, novembre 2004.

⁴ COM (2005) 24, "Travaillons ensemble pour la croissance et l'emploi – Un nouvel élan pour la stratégie de Lisbonne", p 17.

Ces efforts sont d'autant plus importants que l'image des services postaux traditionnels se transforme peu à peu. Les fournisseurs de services postaux deviennent des organisations industrielles modernes de plus en plus complexes qui profitent des développements technologiques pour offrir aux clients commerciaux et aux consommateurs finals de nouveaux types de services à valeur ajoutée plus innovants et taillés sur mesure.

Un exemple de cette mutation est le rôle central joué par les opérateurs de la poste dans le marché en pleine croissance de l'achat à domicile. Avec d'autres médias, la poste est aujourd'hui un acteur clé de la transmission des informations et des biens au consommateur. Dans ce nouvel environnement les forces du marché et les mesures d'incitation réglementaires créent les conditions pour augmenter la valeur du media courrier. Face à ces perspectives de développement, l'image du courrier comme média en voie de disparition n'est plus d'actualité.

2. L'OBJECTIF DU RAPPORT

La directive 97/67/CE telle que modifiée par la directive 2002/39/CE (ci-après la «directive postale»)⁵ établit le cadre communautaire pour les services postaux dans l'UE. L'article 23 de la directive 2002/39/CE oblige la Commission à présenter au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive postale «tous les deux ans». Il impose également que ce rapport comprenne les «informations utiles» sur l'évolution du secteur, en particulier sous les aspects économiques, sociaux et technologiques et en ce qui concerne l'emploi et la qualité du service.

Le présent rapport fait suite au premier rapport de la Commission sur l'application de la directive postale (97/67/CE) qui avait été soumis à la fin de l'année 2002⁶. Il résume les principales conclusions de l'analyse menée dans le document de travail des services de la Commission [SEC(2005) 388] qui évalue en détail la transposition de la directive dans les États membres, application de ses éléments clés ainsi que les tendances générales du marché (y compris les aspects économiques, sociaux et technologiques, l'emploi et la qualité du service). En outre, il ébauche les contours de la future politique dans ce domaine et formule diverses recommandations.

Un rôle important dévolu au présent rapport est également de déterminer dans quelle mesure les objectifs de la directive ont été atteints; il constitue donc en tant que tel un outil général d'évaluation de la directive. L'évaluation régulière des activités et du degré de réalisation des objectifs est un élément fondamental du nouveau mécanisme de la prise de décision fondée sur les orientations politiques.

Le rapport confirme que, globalement, la réforme du secteur postal dans l'UE est bien avancée. Bien qu'elle ne soit pas encore terminée, elle a déjà produit un certain nombre d'améliorations significatives, notamment en ce qui concerne la qualité du service, la

⁵ Directive 97/67/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service; directive 2002/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la Communauté.

⁶ Rapport sur l'application de la directive postale (directive 97/67/CE), COM (2002) 632 final du 25.11.2002.

performance des entreprises et la séparation entre les autorités de réglementation et les opérateurs. Le rôle des services postaux reste essentiel quand il s'agit de faire profiter les citoyens, les consommateurs et les entreprises des avantages du Marché intérieur.

Le rapport est présenté dans le contexte de la poursuite du développement dynamique du marché et du cadre réglementaire du secteur postal. Ceci s'inscrit dans la conformité au calendrier fixé dans la directive postale qui impose à la Commission de présenter avant la fin 2006 une proposition «confirmant, le cas échéant, la date de 2009 pour l'achèvement du Marché intérieur des services postaux ou définissant toute autre étape».

3. L'APPLICATION DE LA DIRECTIVE POSTALE

La transposition du cadre communautaire est aujourd'hui quasiment achevée, quoiqu'il subsiste quelques problèmes qui concernent en particulier plusieurs des nouveaux États membres.

Néanmoins, la transposition n'est que la première étape du processus de mise en œuvre du cadre communautaire. La mise en application pratique de certaines des exigences réglementaires plus complexes de la directive postale (contrôle tarifaire, transparence des comptes, autorisations et licences) requiert encore une attention et des efforts supplémentaires de la part des États membres et de la Commission.

Il conviendrait plus particulièrement que les États membres et plus spécifiquement les autorités réglementaires nationales (ci-après les «ARN») s'intéressent davantage aux questions de la séparation des comptes, de l'allocation des coûts et du suivi des prix du service universel en menant des enquêtes dans les domaines fondamentaux de la politique tarifaire, y compris des tarifs spéciaux, des frais terminaux et des subventions croisées.

Par ailleurs, on a observé dans l'UE des développements réglementaires importants qui vont plus loin que la transposition et la mise en application du cadre réglementaire communautaire, certaines autorités réglementaires nationales prenant les devants en introduisant de nouvelles approches pour traiter des questions clés comme le contrôle des prix, les prix d'accès et les licences. La nature intrinsèque de la directive, à savoir tendre vers l'harmonisation, a donc offert la possibilité aux États membres de suivre des trajectoires distinctes.

Le rapport 2002 a soulevé la question de l'absence de réglementation effective dans certains États membres et de l'apparition d'une asymétrie réglementaire susceptible d'occasionner des distorsions du marché dans les États membres. Même si des progrès certains ont été réalisés vers une plus grande indépendance des ARN et une réglementation efficace au niveau national et communautaire, le risque reste élevé que le maintien d'une réglementation inadaptée dans certains États membres empêche la réalisation du marché unique des services postaux.

Enfin, l'évolution globale du secteur peut maintenant nécessiter l'introduction de définitions plus précises, de manière à ce que la législation reflète mieux les réalités du secteur.

4. TENDANCES DU MARCHÉ

Globalement, le marché des services postaux a continué d'évoluer vers un système de distribution à sens unique et donc à s'écarter du modèle plus traditionnel de communication

bidirectionnelle. Si cette tendance se poursuit à l'avenir, il sera peut-être nécessaire de revoir les modalités des obligations actuelles en matière de service universel, afin de permettre davantage de souplesse encore, tout en continuant de garantir les droits du consommateur. Cette tendance met également en évidence le potentiel de développement d'un marché postal dynamique à même d'exploiter les possibilités qui s'offrent sur le marché plus large de la communication (achats à domicile, commerce électronique, courrier hybride et services à valeur ajoutée) dans l'intérêt de tous les clients.

Toutefois, la concurrence doit encore se développer sur le segment du courrier adressé en dehors des services de niche. Ceci tendrait à démontrer que l'entrée sur le marché a pu être limitée par une ouverture initiale limitée du marché et aux avantages dont bénéficient les opérateurs historiques. Au niveau réglementaire cette entrée limitée est aussi liée à une incertitude sur le futur, à une capacité insuffisante, et à une situation asymétrique.

Parmi ces asymétries réglementaires, les différences en matière d'obligations fiscales incombant aux opérateurs et aux nouveaux arrivants sur le marché dans le domaine de la TVA sont un sujet de préoccupation. Dans la plupart des États membres⁷, la plus grande partie, si ce n'est la totalité des services fournis par le prestataire national du service universel sont exonérés de la TVA, tandis que les services fournis par leurs concurrents sont soumis à la TVA au taux normal. Cette situation conduit en pratique à élargir la gamme des services visés à l'article 7 de la directive postale pour lesquels toute concurrence n'est de facto pas possible, puisqu'on y inclut tous les services fournis à des clients qui ne peuvent déduire la TVA comme les institutions financières et le secteur public. En 2003, la Commission a proposé de modifier la directive TVA⁸ afin de réintroduire la neutralité fiscale. Toutefois, aucun accord sur cette proposition n'a encore pu être dégagé au sein du Conseil.

Certains signes indiquent que l'absence de concurrence a également ralenti le rythme de la modernisation du secteur. Un de ces signes est la différence qui existe en matière de coût d'infrastructure entre les États membres.

Dans le même ordre d'idées, l'asymétrie réglementaire et le maintien de la protection dont jouissent les opérateurs ont entravé le développement du marché du courrier. Cette situation varie d'un État membre à l'autre. Dans certains États membres, les prestataires du service universel continuent d'enregistrer des marges bénéficiaires élevées et peuvent profiter de certains développements clés du marché. Dans d'autres, ils connaissent des conditions beaucoup plus difficiles. Dans une large mesure, les divergences observées peuvent s'expliquer par les différences existantes en ce qui concerne les interventions sur le marché, les types d'actionnariat, les systèmes d'incitation et les niveaux de prix fixés pour des services sur un marché caractérisé par une faible élasticité des prix et des clients traditionnellement captifs.

Sur les marchés concurrentiels du colis et de l'express, les marges restent faibles; toutefois, la consolidation s'est poursuivie, certains des prestataires du service universel les plus performants acquérant une position dominante sur ces segments et s'orientant également de plus en plus vers des marchés annexes afin de contrôler la totalité de la chaîne de valeur. Cette évolution donne à penser que le maintien de privilèges et de distorsions sur le marché du

⁷ Les seules exceptions étant la Suède, la Finlande et la Slovaquie.

⁸ COM (2003) 234, modifié ultérieurement par COM (2004) 465.

courrier peut influencer les marchés annexes et renforce les préoccupations quant à d'éventuelles atteintes aux droits de la concurrence par les opérateurs dominants.

Eu égard à ces différents éléments, il paraît de plus en plus nécessaire d'envisager de quelle manière il est possible d'arriver à une réglementation plus efficace et de meilleure qualité, et de réaliser le marché unique des services postaux afin de garantir de meilleurs services à l'ensemble des consommateurs, y compris les clients commerciaux et les consommateurs finaux (choix plus vaste, accès, innovation, qualité, options de prix etc.).

5. L'IMPACT SUR LE MARCHÉ DE LA DIRECTIVE POSTALE

La transposition et la mise en œuvre de la directive postale par les États membres ont eu un impact considérable sur la réglementation et sur le marché. Élément essentiel ayant conduit à l'amélioration de la qualité du service, la législation a atteint son objectif global qui était de garantir un service universel tout en assurant une ouverture progressive du marché. En posant les jalons de l'achèvement du marché intérieur des services postaux, la législation a contribué à la mise en œuvre d'un processus de réforme dynamique, à une plus grande efficacité et au développement du marché dans l'intérêt des clients.

Il s'en est suivi une concurrence accrue qui a conduit les prestataires du service universel à davantage de souplesse dans leurs opérations, a renforcé leur capacité à rencontrer les besoins des clients et a donc eu un effet positif sur le service universel. Des facteurs extérieurs ont également accéléré le rythme des réformes. Le développement de la substitution électronique au service postal universel semble avoir eu un effet d'incitation en partie semblable à celui généré par l'ouverture du marché.

Du côté de la demande, d'après de récentes enquêtes Eurobaromètre⁹, les consommateurs expriment leur satisfaction en ce qui concerne les services postaux qu'ils classent au premier rang par rapport aux autres services d'intérêt général. Globalement, la majorité des consommateurs européens (74%) se déclarent satisfaits des services postaux qui leur sont fournis. Toutefois, dans certains États membres, les consommateurs finaux expriment certaines préoccupations et, à tort ou à raison, considèrent plutôt négativement l'évolution récente des services postaux.

La directive postale a laissé entrevoir une future ouverture du marché qui aurait un impact positif sur celui-ci. Comme il ressort de l'analyse ci-avant, le marché postal se trouve à un stade crucial de son développement. Des mesures supplémentaires sont nécessaires pour promouvoir une concurrence effective sur le marché, tout en tenant compte des préoccupations du consommateur final et favoriser l'innovation afin de garantir le développement continu du secteur postal au sein du marché en évolution rapide de la communication.

6. LES PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Créer les conditions permettant la poursuite de la modernisation

⁹ Au niveau de l'UE, voir l'eurobaromètre (2002) dans l'UE-15, l'eurobaromètre (2003) dans les nouveaux États membres et l'étude qualitative sur les clients européens et des services d'intérêt général (UE-25) (Optem - 2003).

Le marché postal évolue rapidement. Le défi qui se pose aux régulateurs et aux opérateurs est donc clairement de saisir les opportunités qui se présentent. Les organisations postales deviennent de plus en plus flexibles pour fournir des services sur mesure à leurs clients. Certains opérateurs publics ont profité de l'ouverture progressive du marché assurée par la directive pour se réorganiser et se moderniser. Il est possible que certains autres ne se soient pas préparés suffisamment soigneusement pour relever les défis qui se posent à eux. Ceux qui n'ont pas profité des occasions de ces dernières années et qui n'ont pas mené les réformes nécessaires subissent aujourd'hui la pression du marché pour le faire. De nouvelles initiatives réglementaires pourraient s'avérer nécessaires pour que les avantages du marché intérieur des services postaux profitent à l'ensemble des clients.

Respect du calendrier établi par la directive

Afin de garantir que les consommateurs puissent continuer à profiter des avantages du marché intérieur, il est essentiel de garantir (en parallèle) le rythme de la réforme réglementaire et de respecter le calendrier fixé dans la directive pour la réalisation du marché intérieur des services postaux. Les développements observés jusqu'à présent n'indiquent pas qu'il conviendrait de modifier les délais fixés par la directive postale.

Suivre attentivement les développements réglementaires

Les États membres et la Commission doivent suivre avec plus d'attention l'évolution réglementaire afin de garantir l'adoption de modèles réglementaires pertinents. Sur des questions essentielles comme l'ouverture du marché ou le service universel (qualité des services, prix, accessibilité pour les différentes catégories d'acteurs), la Commission suivra attentivement les développements et, lorsque nécessaire, prendra les mesures appropriées pour garantir que les États membres respectent les exigences de la directive postale.

Intensifier la coopération sur les questions réglementaires

En ce qui concerne les questions techniques plus complexes (comme les licences, l'accès, la comptabilité réglementaire ou les données sur le marché), la Commission a l'intention d'aider les ARN en travaillant à deux niveaux :

- coopération bilatérale entre les services de la Commission et les ARN, plus particulièrement celles des nouveaux États membres;
- coopération technique au niveau européen dans le cadre du Comité de la directive postale afin de développer avec les régulateurs nationaux des systèmes de référencement appropriés.

Promouvoir un débat de fond sur la future politique postale

À la lumière de l'évolution rapide du marché global de la communication et compte tenu du délai de 2006, il est indispensable de lancer dès que possible le débat sur le futur de la politique postale, en appelant à la participation de l'ensemble des parties intéressées (opérateurs publics et privés, clients, associations de consommateurs, partenaires sociaux, ARN, ministères, experts, universitaires et représentants de l'industrie) tant au niveau national que communautaire.

Outre l'analyse des mérites du maintien ou de la suppression du domaine réservé, le débat devra notamment considérer les questions clés suivantes: comment promouvoir au mieux le

secteur postal, comment garantir le financement du service universel et de quel type de service universel aura-t-on besoin à l'avenir. Il sera également indispensable d'évaluer la situation des États membres dans lesquels les services réservés ont été supprimés, y compris du point de vue des consommateurs finaux.

Compte tenu de ce qui précède, la Commission lance deux études sur le développement de la concurrence et sur l'évolution du modèle réglementaire pour les services postaux européens. Les parties intéressées sont invitées à participer à deux ateliers pour faire part de leurs commentaires sur l'état d'avancement des deux études et rendre compte à la Commission des conclusions des consultants. Vers la fin de l'année 2005, la Commission lancera l'étude relative à l'impact sur le service universel de l'achèvement complet du marché intérieur. Les parties intéressées seront consultées de la même manière que celle décrite plus haut. Le large débat qui aura lieu préparera le terrain pour le développement de la future politique postale.



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 23.03.2005
COM(2005) 102 definitief

**VERSLAG VAN DE COMMISSIE
AAN DE RAAD EN HET EUROPEES PARLEMENT**

**over de toepassing van de postrichtlijn
(Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2002/39/EG)**

{SEC(2005) 388}

Verslag van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement over de toepassing van de postrichtlijn

(Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2002/39/EG)

1. HET BELANG VAN POSTDIENSTEN EN DE EVOLUERENDE ROL ERVAN

In 2002 bedroegen de postinkomsten in de EU circa 88 miljard euro of ruwweg 0,9% van het BBP van de EU. Naar schatting zijn ruim 5 miljoen banen direct afhankelijk van of nauw verbonden met de postsector. De directe werkgelegenheid is nog steeds voornamelijk bij de leveranciers van de universele dienst (LUD's) geconcentreerd en bedroeg, volgens een recente studie van WIK-Consult¹, ongeveer 1,85 miljoen banen in 2002.

De postdiensten leveren vitale infrastructurele steun voor de commerciële, gouvernementele, intellectuele en sociale activiteiten van de Europese Unie. Bovendien spelen talrijke LUD's een belangrijke rol in het verlenen van financiële diensten (postbanken).

De postdiensten evolueren snel. Dit is toe te schrijven aan interne druk binnen de sector en aan de invloed van de nauw verwante communicatie-, reclame- en vervoersectoren die open staan voor concurrentie en een snelle evolutie doormaken.

De postdiensten zijn essentieel voor communicatie en handel en spelen als zodanig een belangrijke rol in de economische en sociale samenhang van de EU. Zij zijn ook van strategisch belang als onderdeel van de ruimere communicatie- en distributiemarkt. Veel sleutelsectoren zoals de elektronische handel, het uitgeversbedrijf, de postordersector en het verzekerings-, bank- en reclamewezen zijn afhankelijk van de postinfrastructuur. Door zijn essentiële rol neemt de postsector een centrale plaats in op de agenda van Lissabon².

In het recente rapport-Kok³ wordt onderstreept dat de interne markt nog aanzienlijke mogelijkheden biedt voor verdere marktintegratie en grotere economische voordelen voor zowel consumenten als ondernemingen. In haar mededeling over de tussentijdse evaluatie van Lissabon⁴ erkent de Commissie dat de overheidsdiensten in een efficiënte en dynamische interne markt een centrale rol hebben. Ook dienen aan alle burgers tegen betaalbare prijzen hogekwaliteitsdiensten van algemeen belang te worden verstrekt. De postdiensten zijn een goed voorbeeld van een sector die dergelijke voordelen kan bieden. De Commissie zal in nauwe samenwerking met de lidstaten doeltreffende en innovatieve middelen trachten te vinden om alle hinderpalen voor concurrentie in de postsector uit de weg te ruimen en zo de innovatie en efficiëntie te bevorderen, waarvan op hun beurt de consumenten profijt zullen trekken, zonder daarom de universele dienst in het gedrang te brengen.

¹ *Study of the Main Developments in the European Postal Sector*, WIK-Consult, juli 2004.

² Europese Raad van Lissabon, conclusies van het voorzitterschap, maart 2000.

³ *Facing the challenge*, rapport van de groep op hoog niveau onder leiding van Wim Kok, november 2004.

⁴ COM(2005) 24 – *Samen werken aan werkgelegenheid en groei – Een nieuwe start voor de Lissabon-strategie*, blz.17.

Deze inspanningen zijn des te belangrijker omdat het imago van de traditionele postdiensten nu aan het veranderen is. De leveranciers van postdiensten zijn uitgegroeid tot complexe en moderne industriële organisaties die profiteren van technologische ontwikkelingen waardoor nieuwe mogelijkheden worden gecreëerd voor meer innovatieve en beter op de behoeften afgestemde diensten met toegevoegde waarde in het belang van zowel commerciële klanten als eindgebruikers.

Een voorbeeld van deze evolutie is de doorslaggevende rol van de exploitanten van postdiensten in de snelle groei van het thuiswinkelen. Samen met andere communicatiemediën is de post thans een vitale speler als het erom gaat informatie en goederen naar de consument door te sluizen. Het beeld van de post als stervend medium geldt niet meer in deze nieuwe omgeving waarin marktkrachten en via de regelgeving gegeven stimulansen de voorwaarden scheppen om de waarde en de toekomstperspectieven van de postmedia te verbeteren.

2. DOEL VAN DIT VERSLAG

Het gemeenschappelijke kader voor postdiensten in de EU is vastgesteld bij Richtlijn 97/67/EG, gewijzigd bij Richtlijn 2002/39/EG (hierna 'de postrichtlijn' genoemd)⁵. Artikel 23 van Richtlijn 2002/39/EG bepaalt dat de Commissie om de twee jaar aan het Europees Parlement en de Raad een verslag over de toepassing van deze richtlijn voorlegt. Dit verslag dient '*nuttige informatie*' te bevatten over de ontwikkelingen van de sector, in het bijzonder wat de technische, sociale, werkgelegenheids- en kwaliteitsaspecten van de dienst betreft.

Dit verslag is een follow-up van het eerste verslag dat de Commissie eind 2002 over de toepassing van Postrichtlijn 97/67/EG heeft ingediend⁶. Het geeft een samenvatting van de belangrijkste conclusies van de analyse in het werkdocument van de diensten van de Commissie [SEC(2005) 388], waarin de omzetting van de postrichtlijn in de lidstaten, de toepassing van de kernelementen van de richtlijn en ook de algemene markttendenzen (onder meer de economische, technische, sociale, werkgelegenheids- en kwaliteitsaspecten van de diensten) grondig worden geëvalueerd. Voorts schetst het de vooruitzichten en aanbevelingen voor de ontwikkeling van het toekomstige beleid.

Dit verslag is ook een belangrijk instrument om na te gaan of de doelstellingen van de richtlijn zijn bereikt en als zodanig dient het als algemene evaluatie van de richtlijn zelf. De geregelde evaluatie van activiteiten en resultaten bij het nastreven van beleidsdoelstellingen is een essentieel element van het nieuwe beleidsgestuurde besluitvormingsmechanisme.

Het verslag bevestigt dat de hervorming van de postsector in de EU al goed is gevorderd. Ook al is die hervorming nog niet voltooid, toch heeft zij al een aantal significante verbeteringen opgeleverd, vooral wat de kwaliteit en de efficiëntie van de diensten en de scheiding tussen regelgevers en exploitanten betreft. Postdiensten blijven van essentieel belang om burgers, consumenten en bedrijven van de voordelen van de interne markt te laten profiteren.

⁵ Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst; Richtlijn 2002/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juni 2002 tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG met betrekking tot de verdere openstelling van de postmarkt in de Gemeenschap voor mededinging.

⁶ Verslag over de toepassing van de postrichtlijn (Richtlijn 97/67/EG), COM(2002) 632 definitief van 25.11.2002.

Het verslag wordt ingediend in het kader van een aanhoudende dynamische ontwikkeling van de regelgeving en de markt in de postsector en van het in de postrichtlijn aan de Commissie opgelegde tijdschema om vóór eind 2006 een voorstel in te dienen “*waarin, in voorkomend geval, het jaar 2009 wordt bevestigd voor de voltooiing van de interne postmarkt of een andere maatregel wordt vastgesteld*”.

3. DE TOEPASSING VAN DE POSTRICHTLIJN

De omzetting van het communautaire kader is thans nagenoeg voltooid, ook al resten er nog enkele problemen waarmee vooral een aantal van de nieuwe lidstaten wordt geconfronteerd.

De omzetting is echter maar de eerste stap naar de volledige totstandbrenging van het communautaire kader. De praktische toepassing van enkele van de complexere voorschriften van de postrichtlijn (toezicht op de tarieven, doorzichtigheid van de rekeningen, machtiging en licentieverlening) vergt nog extra inspanningen en aandacht van de lidstaten en de Commissie.

De lidstaten en met name de nationale regelgevende instanties (hierna NRI's genoemd) moeten vaart zetten achter de herziening van de scheiding van de rekeningen, de toerekening van de kosten en het toezicht op de prijzen van universele diensten, door onderzoek te doen naar de belangrijkste gebieden van het tariefbeleid, zoals speciale tarieven, eindkosten en kruissubsidies.

Voorts hebben er zich in de EU op regelgevingsgebied significante ontwikkelingen voorgedaan die verder reiken dan de omzetting en toepassing van het regelgevingskader, waarbij bepaalde NRI's het goede voorbeeld hebben gegeven met de invoering van nieuwe benaderingen ten aanzien van essentiële kwesties zoals toezicht op de prijzen, prijsstelling voor toegang en licentieverlening. Als kader voor harmonisatie heeft de richtlijn de lidstaten dus de mogelijkheid geboden verschillende wegen in te slaan.

In het verslag van 2002 was er bezorgdheid gerezen over het gebrek aan effectieve regelgeving in sommige lidstaten en over een asymmetrie in de regelgeving die op haar beurt de marktasymmetrie in de lidstaten dreigde te vergroten. Ook al is er veel vooruitgang geboekt naar meer onafhankelijkheid voor de NRI's en effectieve regelgeving op nationaal en communautair niveau, toch bestaat er nog een significant risico dat inadequate regelgeving in sommige lidstaten de totstandbrenging van een interne markt voor postdiensten in de weg zou kunnen staan.

Ten slotte vergt de algemene evolutie van de sector nu misschien de invoering van nauwkeuriger definities om de wetgeving de realiteiten van de sector beter te doen weerspiegelen.

4. MARKTTENDENSEN

In het algemeen is de postmarkt blijven evolueren naar een eenrichtingsdistributiemarkt toe en is hij steeds verder gaan afwijken van het traditionele communicatiemodel in twee richtingen. Als deze tendens in de toekomst aanhoudt, zullen de modaliteiten van de huidige universele dienstverplichtingen misschien moeten worden herzien om ze flexibeler te maken en tegelijkertijd de rechten van de consument te blijven waarborgen. Deze tendens onderstreept ook het potentieel voor het ontwikkelen van een dynamische postmarkt die, in het belang van

alle consumenten, mogelijkheden op de ruimere communicatiemarkt kan benutten (thuiswinkelen, elektronische handel, hybride post en diensten met toegevoegde waarde).

Door de concurrentie te laten spelen moeten er binnen het marktsegment voor geadresseerde post echter nog externe nichediensten worden ontwikkeld, wat het vermoeden wekt dat de aanvankelijk eerder schuchtere openstelling van de markt, gecombineerd met soms beperkte regelgevingscapaciteit of rechtszekerheid, voordelen waarvan alleen overheidsbedrijven genieten en asymmetrieën in de regelgeving de start hebben bemoeilijkt.

Van deze asymmetrieën moeten vooral de verschillende BTW-verplichtingen van overheidsbedrijven en nieuwkomers in de sector worden vermeld. In het merendeel van de lidstaten⁷ zijn de meeste, zo niet alle door de nationale leverancier van de universele dienst verstrekte diensten vrijgesteld van BTW, terwijl voor dienstverlening door hun concurrenten het normale BTW-tarief geldt. In de praktijk resulteert dit in een uitbreiding van het dienstenpakket tot andere dan de in artikel 7 van de postrichtlijn vastgestelde diensten, waarbij concurrentie in feite niet mogelijk is, zodat het ook alle diensten omvat die worden verleend aan klanten die de BTW niet kunnen aftrekken, zoals financiële instellingen en de overheidssector. In 2003 heeft de Commissie voorgesteld de BTW-richtlijn te wijzigen⁸ om de belastingneutraliteit te herstellen. Over dat voorstel heeft de Raad echter nog geen overeenstemming bereikt.

Er zijn aanwijzingen dat het gebrek aan concurrentie ook het moderniseringstempo van de sector heeft afgeremd. Een van die aanwijzingen zijn de verschillen qua infrastructuurkosten tussen de lidstaten.

Zo hebben ook de asymmetrie in de regelgeving en de aanhoudende bescherming van overheidsbedrijven een nadelige invloed gehad op de ontwikkeling van de postmarkt. Dit verschilt van lidstaat tot lidstaat. In sommige lidstaten hebben de leveranciers van de universele dienst (LUD's) nog steeds hoge winstmarges en kunnen ze van de belangrijkste marktontwikkelingen profijt trekken. In andere lidstaten hebben de LUD's het niet zo makkelijk. Dit onderscheid is grotendeels toe te schrijven aan verschillende vormen van marktinterventie, verschillende eigendoms- en stimuleringsstructuren en verschillende prijsniveaus voor diensten op een markt met geringe prijselasticiteit en traditioneel monopolistische klanten.

In de sector pakket- en exprespost blijven de marges krap, maar is de consolidering voortgezet waarbij enkele van de meer rendabele LUD's in dit segment een dominante positie hebben verworven en zich steeds meer op nevenmarkten begeven om de hele waardeketen te controleren. Dit wekt het vermoeden dat het voortbestaan van een voorbehouden sector en van distorsies op de postmarkt nadelige gevolgen kan hebben op de nevenmarkten en leidt tot een groeiende bezorgdheid over potentiële inbreuken van dominante leveranciers op de concurrentiewetgeving.

Vandaar dat dringend moet worden nagegaan hoe efficiëntere en betere regelgeving en een interne markt voor postdiensten tot stand kunnen worden gebracht om alle consumenten, dat wil zeggen zowel commerciële klanten als eindgebruikers, betere diensten (meer keuze, toegang, innovatie, kwaliteit, prijsopties enz.) te kunnen aanbieden.

⁷ Zweden, Finland en Slovenië zijn de enige uitzonderingen.

⁸ COM(2003) 234, gewijzigd door COM (2004) 465.

5. DE EFFECTEN VAN DE POSTRICHTLIJN OP DE MARKT

De toepassing van de postrichtlijn door de lidstaten heeft significante effecten gehad op de regelgeving en de markt. De wetgeving is een belangrijke stimulans geweest om de kwaliteit van de dienst te verbeteren en heeft haar algemeen doel bereikt, namelijk de universele dienst waarborgen terwijl de markt geleidelijk aan wordt opengesteld. Door de mijlpalen naar de voltooiing van de interne markt voor postdiensten vast te stellen, heeft de wetgeving bijgedragen aan een dynamisch hervormingsproces, meer efficiëntie en de ontwikkeling van de markt in het belang van de klanten.

Dit heeft op zijn beurt de concurrentie op gang gebracht, met als gevolg meer flexibiliteit bij de leveranciers van de universele dienst en een groter potentieel om in de behoeften van de klant te voorzien, en heeft zo een positief effect gesorteerd op de universele dienst zelf. Ook externe krachten hebben aan het ritme van de hervormingen bijgedragen. De toenemende vervanging van de universele postdienst door elektronische media heeft blijkbaar bijna dezelfde stimulerende effecten als de openstelling van de markt.

Aan vraagzijde staat volgens de recente Eurobarometer-enquêtes⁹ de klanttevredenheid met betrekking tot postdiensten in vergelijking met andere diensten van algemeen belang op de eerste plaats. In het algemeen zijn de meeste Europese consumenten (74%) tevreden met de postdiensten die hun worden verleend. In sommige lidstaten spreken eindgebruikers echter hun bezorgdheid uit en zien ze, terecht of onterecht, de huidige evolutie van de postdiensten eerder negatief.

De postrichtlijn heeft de verwachting van een verdere openstelling van de markt gewekt, wat een positief effect kan hebben op de markt. Zoals uit bovenstaande analyse blijkt, bevindt de postmarkt zich in een cruciale ontwikkelingsfase. Er moeten nog meer maatregelen worden genomen om de huidige concurrentie op de markt te stimuleren en tegelijkertijd de problemen van de eindgebruiker op te lossen; voorts is er ook dringend behoefte aan innovatie om continue ontwikkelingen van de postsector op de ruimere en snel evoluerende communicatiemarkt te bevorderen.

6. TOEKOMSTPERSPECTIEVEN

De voorwaarden creëren voor verdere modernisering

De postmarkt evolueert snel. Voor regelgevers en exploitanten is het duidelijk zaak de geboden mogelijkheden aan te grijpen. De postorganisaties worden steeds flexibeler in het verlenen van op klanten toegesneden diensten. Sommige openbare postexploitanten hebben van de geleidelijke openstelling van de markt als gevolg van de richtlijn, geprofiteerd om te reorganiseren en te moderniseren. Anderen hebben zich wellicht niet goed genoeg voorbereid om aan de toekomstige uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. Degenen die de kansen van de afgelopen jaren niet hebben benut en geen hervormingen hebben doorgevoerd, worden daar nu onder druk van de markt toe gedwongen. Er zijn wellicht nog meer regelgevingsinitiatieven nodig om alle klanten van de voordelen van een interne postmarkt te laten profiteren.

⁹ Voor de EU: zie *Eurobarometer (2002) in EU 15*, *Eurobarometer (2003) in de meest recente lidstaten* en de *Qualitative study on European consumers and services of general interest (EU 25)* (Optem - 2003).

Het in de richtlijn vastgestelde tijdschema respecteren

Om ervoor te zorgen dat de consumenten van de voordelen van de interne markt kunnen blijven genieten, is het van essentieel belang tegelijkertijd het ritme van de regelgevingshervorming en het in de richtlijn vastgestelde tijdschema voor de voltooiing van de interne markt voor postdiensten aan te houden. De ontwikkelingen tot dusver leveren geen enkel bewijs dat de in de postrichtlijn gestelde termijnen moeten worden gewijzigd.

De ontwikkelingen in de regelgeving op de voet volgen

De lidstaten en de Commissie moeten de regelgeving aan een strenger onderzoek onderwerpen om het streven naar toepassing van geschikte regelgevingsmodellen kracht bij te zetten. Wat kritieke kwesties betreft, zoals de openstelling van de markt en de universele dienst (kwaliteit van de diensten, prijzen, toegankelijkheid uit het oogpunt van de diverse categorieën belanghebbenden), zal de Commissie de ontwikkelingen op de voet volgen en zo nodig maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de lidstaten de voorschriften van de postrichtlijn naleven.

De samenwerking op het gebied van regelgeving versterken

Om de complexere technische kwesties (zoals licentieverlening, toegang, boekhouding volgens de regels of marktgegevens) aan te pakken, is de Commissie voornemens de NRI's bij te staan op de volgende twee niveaus:

- bilaterale samenwerking tussen de diensten van de Commissie en de NRI's, met name die van de nieuwe lidstaten;
- technische samenwerking op Europees niveau in het kader van het comité van de postrichtlijn om de Commissie bij het opzetten van een adequate benchmarking samen met de nationale regelgevers bij te staan.

Een uitvoerig debat over het toekomstige postbeleid bevorderen

Gezien de snelle evolutie van de internationale communicatiemarkt en met het oog op de termijn van 2006 moet het debat over de toekomst van het postbeleid zo snel mogelijk worden opengesteld voor een breed publiek, dat alle belanghebbenden (particuliere en overheidsexploitanten, klanten, consumentenverenigingen, sociale partners, NRI's, ministeries, deskundigen, academici en het bedrijfsleven) op zowel nationaal als EU-niveau omvat.

Behalve de analyse van de voordelen van het al dan niet handhaven van de voorbehouden sector, moeten tijdens het debat ook essentiële vragen worden beantwoord, zoals bijvoorbeeld hoe de postsector het best kan worden gestimuleerd, hoe in de financiering van de universele dienst kan worden voorzien en welk soort universele postdienst in de toekomst nodig zal zijn. Tevens moet de situatie worden bestudeerd in de lidstaten waar de voorbehouden diensten zijn afgeschaft, ook uit het oogpunt van de eindgebruiker.

Vandaar dat de Commissie twee studies verricht, de ene over de ontwikkeling van de concurrentie en de andere over de evolutie van het regelgevingsmodel voor Europese postdiensten. Belanghebbenden wordt verzocht deel te nemen aan twee workshops om de vorderingen van de twee studies toe te lichten en aan de Commissie feedback te geven over de conclusies van de adviseurs. Tegen eind 2005 zal de Commissie beginnen met de studie naar

het effect van de volledige voltooiing van de interne postmarkt op de universele dienst. De belanghebbenden zullen op dezelfde wijze worden geraadpleegd als hierboven is aangegeven. Met een breed debat zal het pad voor de ontwikkeling van het toekomstige postsectorbeleid worden geëffend.

ANNEXE II - BIJLAGE II

CONSULTATION PUBLIQUE SUR LES SERVICES POSTAUX

OPENBARE RAADPLEGING OVER POSTDIENSTEN

Consultation publique sur les services postaux

La politique postale communautaire dans le secteur postal a pour objectif de réaliser le marché intérieur des services postaux et de veiller à ce que l'ensemble des citoyens de l'UE disposent de services postaux fiables et de bonne qualité à des prix abordables.

La réforme au niveau communautaire a commencé en 1997 avec la directive postale (97/67/CE). Cette directive a notamment défini les caractéristiques minimums du service postal universel que doit garantir chaque État membre de l'UE. En 2002, cette directive a été amendée par la directive 2002/39/CE qui a défini les étapes intermédiaires dans le processus d'ouverture régulière et contrôlée du marché et limite progressivement la gamme des services qui peuvent rester en situation de monopole. Cette directive annonce 2009 comme date cible pour l'achèvement du marché intérieur des services postaux et donc l'ouverture complète du marché.

2006 constituera un jalon important.

- Au titre de la directive postale, les États membres doivent continuer à réduire le secteur sous monopole.
- Comme l'indique la directive, c'est en 2006 que la Commission européenne prévoit d'examiner trois points:
 1. l'impact de la directive actuelle sur les services postaux dans l'UE (par le biais d'un 3^e "rapport sur l'application");
 2. l'impact de l'ouverture complète du marché sur le service postal universel dans l'UE (par le biais d'une "étude prospective");
 3. une proposition confirmant (conformément à l'article 7, paragraphe 3, de la directive postale) "le cas échéant, la date de 2009 pour l'achèvement du marché intérieur". La Commission européenne s'étant engagée à assurer la transparence et à mieux légiférer, toute proposition s'accompagne d'un document qui évalue les impacts des différentes options.

La présente consultation vous permet d'apporter votre contribution en nous donnant votre avis sur les évolutions du secteur postal et l'orientation future que la politique communautaire pourrait prendre dans ce domaine.

En complétant les études sectorielles de la Commission, vos avis vont nous permettre d'évaluer les impacts sociaux et économiques importants des éventuelles prochaines réformes.

La consultation est divisée en deux parties.

La [partie 1](#) de la consultation est un bref questionnaire en ligne couvrant des sujets probablement d'intérêt général. Merci de répondre à toutes les questions de la partie 1.

La [partie 2](#) pose des questions plus détaillées sur un éventail plus large de sujets qui ont un impact sur le secteur. Les réponses à la partie 2 sont facultatives, mais pourraient présenter un intérêt particulier pour certaines parties prenantes, comme les partenaires sociaux, les associations de consommateurs et de professionnels, ainsi que les expéditeurs d'envois en nombre.

La consultation se déroulera jusqu'au 27 janvier 2006. Une fois que les réponses à la présente consultation auront été évaluées, un résumé des avis exprimés sera publié sur le site "Votre point de vue sur l'Europe".

Openbare raadpleging over postdiensten

Het communautair beleid op het gebied van de postsector heeft als doel de interne markt voor postdiensten te voltooien en te garanderen dat alle burgers van de Europese Unie voor een redelijke prijs kunnen beschikken over betrouwbare postdiensten van goede kwaliteit.

De hervormingen op EU-niveau begonnen in 1997 met de goedkeuring van de postrichtlijn (97/67/EG). In deze richtlijn werden onder andere de minimumkenmerken van de universele postdienst die iedere lidstaat van de EU moet waarborgen vastgesteld. In 2002 werd deze richtlijn gewijzigd bij Richtlijn 2002/39/EG, waarin de tussenstappen in het proces van geleidelijke en gecontroleerde openstelling van de markt werden vastgesteld en de reikwijdte van diensten die een monopolie mogen blijven geleidelijk werd teruggebracht. In deze richtlijn wordt 2009 genoemd als streefdatum voor de volledige voltooiing van de interne postmarkt en dus voor de volledige openstelling van de markt.

2006 zal een belangrijke mijlpaal vormen:

- de postrichtlijn verplicht lidstaten de reikwijdte van de onder het toegestane monopolie vallende diensten verder terug te brengen;
- op grond van de richtlijn zal de Europese Commissie in 2006:
 1. de gevolgen van de huidige richtlijn voor postdiensten in de EU onderzoeken (door middel van een derde toepassingsverslag);
 2. de gevolgen van het volledig openstellen van de markt voor de universele postdienst in de EU onderzoeken (door middel van een verkennende studie);
 3. een voorstel voorleggen waarin, in voorkomend geval, het jaar 2009 wordt bevestigd voor de volledige voltooiing van de interne postmarkt (krachtens artikel 7, lid 3, van de postrichtlijn). Overeenkomstig het streven van de Commissie naar doorzichtigheid en een betere wetgeving, zal zij bovendien een verslag voorleggen waarin de gevolgen van de verschillende beleidsopties zullen worden beoordeeld.

Deze raadpleging stelt u in staat ons op de hoogte brengen van uw mening over de huidige ontwikkelingen in de postsector, alsmede over de toekomstige invulling van het EU-beleid op dit gebied.

Uw bijdrage vormt een aanvulling op het onderzoek dat de Commissie zelf op dit gebied verricht en helpt ons de belangrijke sociale en economische gevolgen van toekomstige hervormingen te beoordelen.

De raadpleging bestaat uit twee delen:

In [deel 1](#) vindt u een korte online te beantwoorden vragenlijst waarin onderwerpen van algemeen belang aan bod komen. Gelieve alle vragen in deel 1 te beantwoorden.

In [deel 2](#) worden meer gedetailleerde vragen gesteld over uiteenlopende onderwerpen die van invloed zijn op de sector. Het beantwoorden van deze vragen is facultatief, maar kan van bijzonder belang zijn voor bepaalde belanghebbenden, zoals sociale partners, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en aanbieders van post in grote partijen.

De raadpleging zal worden gesloten op 27 januari 2006. Zodra de resultaten van deze raadpleging zijn verwerkt, zal een samenvatting ervan op de website “Uw stem in Europa” worden gepubliceerd.

ANNEXE III - BIJLAGE III

VOYAGE D'ÉTUDE DES 6 ET 7 FÉVRIER 2006 AU DANEMARK
STUDIEREIS VAN 6 EN 7 FEBRUARI 2006 NAAR DENEMARKEN

Les lundi 6 et mardi 7 février 2006, une délégation de la Commission de l'Infrastructure, accompagnée de M. Bruno Tuybens, secrétaire d'État aux Entreprises publiques, adjoint à la ministre du Budget et de la Protection de la Consommation, a visité la Poste danoise.

La délégation était composée de:

- M. Francis Van den Eynde (président)
- M. Roel Deseyn (CD&V)
- M. Philippe De Coene (sp.a-spirit)
- M. Bart Tommelein (VLD)
- M. Jan Mortelmans (Vlaams Belang)
- Mme Karine Lalieux (PS)
- Mme Camille Dieu (PS)
- M. François Bellot (MR)
- M. David Lavaux (cdH)

Le secrétaire d'État était accompagné de Mmes Els Houtman, commissaire du gouvernement auprès de La Poste, et Nathalie Dumont, conseillère «Entreprises publiques».

Les hôtes danois étaient, entre autres:

- M. Helge Israelsen, CEO de la Poste danoise (qu'il dirige depuis 1988) et membre du Conseil d'administration de La Poste
- M. Fritz Schur, président de la Poste danoise et membre du conseil d'administration de La Poste
- M. K. B. Petersen, CEO adjoint de la Poste danoise
- M. Palle Juliussen, membre du comité de direction de la Poste danoise
- M. Sören Ravn Jensen, directeur adjoint
- Mme Karen Nielsen, directrice de filiale
- M. Finn Hansen, directeur adjoint
- M. Jesper Buhl, responsable du personnel de direction
- M. Kim Graugaard, directeur de l'Union des entreprises danoises
- M. Willy Dyhr, directeur de l'Organisation de consommateurs danoise
- M. Thorkild Jensen, président de la Centrale des travailleurs danois

Dans la capitale, la délégation a visité un magasin de la Poste (disposant d'un assortiment complet), le centre de tri principal (qui emploie 1 400 travailleurs et traite 55% de toute la correspondance, ainsi que les colis jusqu'à 20 kilogrammes) et le bureau central de la Poste danoise.

À Taastrup, à 20 kilomètres à l'ouest de la capitale, la délégation a visité un centre de distribution régional, d'où partent les tournées postales.

Op maandag 6 en dinsdag 7 februari 2006 bezocht een delegatie van de commissie-Infrastructuur, samen met de heer Bruno Tuybens, de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven toegevoegd aan de minister van Begroting en Consumentenzaken, de Deense Post.

De delegatie was samengesteld uit :

- de heer Francis Van den Eynde (Voorzitter)
- de heer Roel Deseyn (CD&V)
- de heer Philippe De Coene (sp.a-spirit)
- de heer Bart Tommelein (VLD)
- de heer Jan Mortelmans (Vlaams Belang)
- mevrouw Karine Lalieux (PS)
- mevrouw Camille Dieu (PS)
- de heer François Bellot (MR)
- de heer David Lavaux (cdH)

De staatssecretaris was vergezeld van de dames Els Houtman, regeringscommissaris bij De Post, en Nathalie Dumont, adviseur «Overheidsbedrijven».

De Deense gastheren waren onder meer:

- de heer Helge Israelsen, CEO van de Deense Post (aan het hoofd sedert 1988) en lid van de raad van bestuur van De Post
- de heer Fritz Schur, voorzitter van de Deense Post en lid van de raad van bestuur van De Post
- de heer K. B. Petersen, adjunct-CEO van de Deense Post
- de heer Palle Juliussen, lid van het directiecomité van de Deense Post
- de heer Sören Ravn Jensen, adjunct-directeur
- mevrouw Karen Nielsen, filiaalhoofd
- de heer Finn Hansen, adjunct-directeur
- de heer Jesper Buhl, hoofd van het directiepersoneel
- de heer Kim Graugaard, directeur van het Verbond van Deense Ondernemingen
- de heer Willy Dyhr, directeur van de Deense Verbruikersorganisatie
- de heer Thorkild Jensen, voorzitter van de Deense Werknemerscentrale

In de hoofdstad bezocht de delegatie een postwinkel (met een volledig assortiment), het hoofdsorteercentrum (dat 1.400 mensen tewerkstelt, 55 % van alle briefwisseling alsook pakjes tot 20 kilogram verhandelt) en het hoofdkantoor van de Deense Post.

In Taastrup, twintig kilometer ten westen van de hoofdstad, kon de delegatie een kijkje nemen in een regionaal verdeelcentrum, vanwaar de postrondes vertrekken.

Ce rapport se concentre sur les caractéristiques communes, mais aussi sur les différences existant entre les deux services postaux. Il faut tout d'abord savoir qu'en 1999, le Danemark comptait officiellement 5 313 577 habitants - soit *grosso modo* la moitié de la population belge -, mais que le Jutland a à lui seul une superficie comparable à celle de notre pays. Les quelque 40 000 habitants du Groenland ne sont pas servis par la Poste danoise, mais par une entreprise privée. Il convient également de constater qu'un tiers du conseil d'administration (la moitié des administrateurs élus par les actionnaires) de la Poste danoise sont élus par le personnel. Ils ont les mêmes droits et obligations que les autres administrateurs, mais doivent privilégier l'intérêt de l'entreprise. Ce principe est appliqué dans toute entreprise comptant plus de 300 membres du personnel. Pour le reste, l'économie danoise se caractérise par des coûts salariaux élevés, un faible taux de chômage (5%), une bonne balance des paiements, un rythme de croissance de 2,5% et des finances publiques saines. Le taux d'emploi de la population danoise est de 75%. Les impôts sur les revenus y sont parmi les plus élevés au monde, soit en moyenne 63%.

1. Libéralisation

Quelqu'un a dit: «2009 va arriver, mais personne ne sait quand». En d'autres termes, le marché postal interne («2009») approche, mais nul ne sait quand ce processus sera achevé. La Poste danoise n'appréhende pas «2009». Elle souhaite néanmoins que l'Allemagne, le Royaume-Uni et les Pays-Bas accélèrent la libéralisation de leurs marchés postaux respectifs. Le débat relatif au service universel doit encore être mené. La Poste danoise est favorable au maintien d'un monopole limité. Un tel système garantirait mieux le service universel qu'un régime de subventions complexe.

2. Privatisation

La Poste danoise existe depuis 1624.

En 2002, elle a été transformée en société anonyme, soumise à la loi relative aux services postaux et à une concession (l'équivalent du contrat de gestion en Belgique).

Dans les années nonante, la Poste danoise était une entreprise publique détenue à 100% par l'État. À cette époque, la Poste danoise n'a pu être transformée en société anonyme parce qu'elle occupait de nombreux fonctionnaires. Or, le statut des fonctionnaires est fixé par la loi. Les fonctionnaires peuvent uniquement être détachés auprès d'entreprises privées. Les résultats financiers de même que la qualité étaient alors franchement mauvais.

Dit verslag concentreert zich op de gemeenschappelijke kenmerken maar ook op de verschillen met De Post. Vooreerst moet men er zich rekenschap van geven dat in 1999 Denemarken officieel 5.313.577 inwoners telde, dus ruw geschat de helft van het aantal Belgen, maar dat Jutland alleen even uitgestrekt is als België. De circa 40.000 inwoners van Groenland worden niet door de Deense Post bediend, maar door een private onderneming. Op te merken valt ook dat een derde van de raad van bestuur (de helft van de door de aandeelhouders gekozen bestuurders) van de Deense Post gekozen wordt door het personeel. Zij hebben dezelfde rechten en verplichtingen als andere bestuurders maar moeten het bedrijfsbelang voorop stellen. Dit principe wordt toegepast in ieder bedrijf dat meer dan 300 personeelsleden telt. De Deense economie wordt voor het overige gekenmerkt door hoge loonkosten, een lage werkloosheid (5%), een goede betalingsbalans, een groeiritm van 2,5% en gezonde staatsfinanciën. 75% van de bevolking is actief op de arbeidsmarkt. De inkomstenbelastingen behoren tot de hoogste der wereld, namelijk gemiddeld 63%.

1. Liberalisering

Iemand zei ooit: «2009 komt eraan, alleen weet niemand wanneer.» Met andere woorden: de interne postmarkt («2009») komt eraan, maar niemand weet wanneer het proces afgerond zal worden. De Deense Post is niet bang voor «2009», maar wenst dat Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Nederland hun respectieve postmarkten versneld vrijmaken. De discussie omtrent de universele dienstverlening moet nog worden gevoerd. De Deense Post is voorstander van het behoud van een beperkt monopolie. Een dergelijk systeem zou de universele dienstverlening beter waarborgen dan een gecompliceerd subsidiesysteem.

2. Privatisering

De Deense Post bestaat sedert 1624.

In 2002 werd het omgevormd tot een naamloze vennootschap, onderworpen aan de wet op de postdiensten en aan een concessie (in België beheerscontract genoemd).

In de 90'-er jaren was de Deense Post een overheidsbedrijf waarvan de Staat voor 100 % aandeelhouder was. De Deense Post kon toen niet tot een naamloze vennootschap worden omgevormd omdat het veel ambtenaren tewerkstelde. Het ambtenarenstatuut is grondwettelijk verankerd. Ambtenaren kunnen alleen uitgeleend worden aan privé-bedrijven. De financiële resultaten alsook de kwaliteit waren toen ronduit slecht.

Fin 1997, la Poste danoise a été transformée en société anonyme de droit public et le concept TIQ (*Total Involvement and Quality*) a été introduit. 96% des fonctionnaires étaient disposés à accepter de nouvelles conditions. Les droits en matière de pension sont demeurés intacts. La privatisation pouvait ainsi être préparée.

En 2002, la Poste danoise a été transformée en véritable société anonyme. Un quart des actions ont pu être vendues. Elle a conservé le monopole des plis jusqu'à 100 grammes (poids ramené à 50 grammes en 2004, deux ans avant l'obligation européenne). Elle a obtenu une nouvelle concession.

Alors qu'en 2000, le résultat financier s'élevait encore à 66 millions d'euros, en 2004 il a déjà doublé pour atteindre 122 millions d'euros.

En 2005, un quart des actions – dont 2,5% au personnel – ont été transférées à des investisseurs privés, en l'occurrence CVC Partners.

Le partenariat avec La Poste a été conclu cette année.

La convention collective de travail expire en 2007.

Deux tiers des recettes de la Poste danoise (sur un chiffre d'affaires total d'un milliard et demi d'euros) sont réalisées dans le domaine concurrentiel. La marge bénéficiaire brute s'élève à 16%.

L'effectif du personnel, qui atteignait encore 25 900 unités en 1995, est passé à 21 646 unités en 2004.

Cette année, la Poste danoise entend être le meilleur service postal européen.

3. Service

La Poste danoise dispose de quatre centres de tri et de deux centres de colis.

Le service universel porte sur le courrier jusqu'à 50 grammes et sur les colis jusqu'à 20 kilogrammes. Des prix uniformes et des tarifs maximums sont prévus. Le service est assuré six jours par semaine. L'objectif de qualité (livraison le lendemain) est fixé à 93 % minimum. Si ce niveau n'est pas atteint, des amendes sont infligées. D'autres activités utilisant le réseau existant sont possibles. Au moins 400 bureaux doivent être exploités, dont au moins un par commune (285 au total). Il doit y avoir un bureau de poste, dans un rayon de 5 kilomètres, par 5.000 habitants. Les zones qui comptent de 2 à 5.000 habitants doivent disposer, dans un rayon de 5 kilomètres, de la gamme complète de produits et de services, même si ce n'est pas la Poste danoise elle-même qui la propose. En 2000, il y avait encore plus de 400 bureaux de poste; en 2005, ce nombre avait été réduit de moitié. En 2000, il y avait plus de 600 points Poste; en 2005, il y en avait plus de 700. Autrefois, la fermeture de bureaux de poste était vivement critiquée. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas car les points

Eind '97 werd de Deense Post omgevormd tot een naamloze vennootschap van publiek recht en werd het concept «TIQ» («*Total Involvement and Quality*») ingevoerd. 96 % van de ambtenaren werd bereid gevonden nieuwe voorwaarden te aanvaarden. Aan hun pensioenrechten werd niet getornd. Aldus kon de privatisering worden voorbereid.

In 2002 werd de Deense Post omgevormd tot een volwaardige naamloze vennootschap. 25 % van de aandelen kon verkocht worden. Ze behield het monopolie van de briefwisseling tot 100 gram (in 2004 verlaagd tot 50 gram, twee jaar voor de Europese verplichting). Ze kreeg een nieuwe concessie.

Terwijl in 2000 het financieel resultaat nog 66 miljoen euro bedroeg, bedroeg het in 2004 reeds het dubbele, namelijk 122 miljoen euro.

In 2005 werd 25 % van de aandelen – waarvan 2,5 % aan het personeel – overgedragen aan privé-investeerders, in casu CVC Partners.

Dit jaar werd het partnerschap afgesloten met De Post.

De collectieve arbeidsovereenkomst loopt af in 2007.

Twee derden van de inkomsten (op een totale omzet van anderhalf miljard euro) van de Deense Post worden geboekt in de concurrentiële sfeer. De brutowinstmarge bedraagt 16 %.

Het personeelsbestand, dat in 1995 nog 25.900 eenheden bedroeg, is in 2004 teruggevallen op 21.646 eenheden.

Dit jaar wil de Deense Post de beste postdienst van Europa worden.

3. Dienstverlening

De Deense Post beschikt over vier sorteercentra en twee pakjescentrales.

De universele dienstverlening behelst briefwisseling tot 50 gram en pakjes tot 20 kilogram. Er wordt voorzien in uniforme prijzen en maximumtarieven. De dienst wordt zes dagen per week verzorgd. De kwaliteitsdoelstelling (bestelling 's anderendaags) ligt vast op minimum 93 %. Indien dit niveau niet wordt gehaald, worden boetes opgelegd. Andere activiteiten die gebruik maken van het bestaande netwerk zijn mogelijk. Er dienen ten minste 400 kantoren te worden geëxploiteerd, waarvan ten minste één per gemeente (285 in totaal). Voor elke 5.000 inwoners dient zich in een straal van 5 kilometer een postkantoor te bevinden. Voor gebieden die 2 à 5.000 inwoners tellen dient binnen een straal van 5 kilometer het volledige gamma aan producten en diensten voorhanden te zijn, zelfs indien het niet door de Deense Post zelf wordt aangeboden. In het jaar 2000 waren er nog meer dan 400 postkantoren; dat aantal is in 2005 gehalveerd. In het jaar 2000 waren er meer dan 600 postpunten; dat aantal bedraagt in 2005 meer dan 700. Vroeger werd de sluiting van postkantoren fel be-

Poste proposent des heures d'ouverture plus intéressantes, grâce au partenariat avec deux grandes chaînes de supermarchés (Coop et DSK), à la grande satisfaction de la clientèle.

Depuis le 6 février 2006, un certain nombre de services gratuits – boîtes postales, livraison avant 10 heures du matin, livraison sur le lieu de travail ou à l'adresse de la résidence secondaire – sont devenus payants. Le nouveau système sera évalué sous peu.

4. Rationalisation

La rationalisation – selon le principe de «*Lean*», qui trouve son origine dans l'industrie automobile – est nécessaire dans un contexte de volumes décroissants (depuis 1999, le volume de courrier diminue chaque année de 3%), de libéralisation du marché et de consolidation (au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas), mais également eu égard à une plus grande diversité dans les desiderata des clients et à une plus grande flexibilité souhaitée par les travailleurs. La diminution constante du volume de courrier contraint la Poste danoise à augmenter son efficacité et à diversifier son offre, mais également à former en permanence son personnel et à conclure des partenariats. La Poste danoise vise à atteindre une qualité durable et à améliorer sa mission principale. Ce processus de rationalisation doit se dérouler dans le respect des intérêts de la clientèle et des travailleurs et revêtir une dimension sociale.

Autrement dit, il faut maîtriser tous les processus et y sensibiliser le personnel, non d'autorité mais par le dialogue. L'objectif ultime est en effet de réaliser des économies de coûts et d'accroître la qualité. Peu de consultants sont impliqués, le processus de rationalisation est mené sur le terrain.

Dix règles de conduite ont été édictées à cet égard, qui doivent préciser les choses pour tout un chacun:

1. Le *leadership* doit être cohérent pour réussir
2. Les objectifs et les attentes doivent être fondées sur des faits et sur le dialogue
3. Les résultats doivent être visibles et constituer la base d'améliorations durables
4. Tous les départements, équipes et membres du personnel doivent avoir conscience que la qualité est un must pour leurs clients
5. Obtenir des améliorations durables implique la participation de tout un chacun
6. Les connaissances et aptitudes du personnel doivent être maintenues à niveau et développées en permanence

kritiseerd. Thans is dat niet meer het geval omdat de postpunten betere openingstijden hebben dankzij het samenwerkingsverband met twee grote supermarkketens (Coop en DSK), tot grote voldoening van de klant.

Sedert 6 februari 2006 werden een aantal kosteloze diensten – postbussen, bestelling voor 10 uur 's ochtends, bestelling op het werkadres of op het adres van het buitenverblijf – betalend. Het nieuwe systeem zal eerlang worden geëvalueerd.

4. Rationalisering

De rationalisering – volgens het «*lean*»-principe, dat oorspronkelijk uit de autoindustrie stamt – is nodig in een context van dalende volumes (de jaarlijkse volumedaling – vanaf 1999 – van de briefwisseling bedraagt 3 %), vrijmaking van de markt, consolidering (in het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Duitsland en Nederland), maar ook in het licht van de grotere diversiteit in de desiderata van klanten en de grotere flexibiliteit gewenst door de werknemers. De voortdurende volumedaling noopt de Deense Post tot verhoging van de efficiëntie en tot diversificatie van het aanbod, maar ook tot permanente scholing van het personeel en tot het sluiten van partnerschappen. De Deense Post streeft naar duurzame kwaliteit en naar het verbeteren van haar kernopdracht. Dit rationaliseringsproces behoort klantgericht, arbeidsvriendelijk en maatschappelijk bewust te verlopen.

Het komt erop aan alle processen te beheersen en het personeel daarvan bewust te maken, niet door het op te leggen maar via dialoog. Het uiteindelijke doel is uiteraard kosten te besparen en de kwaliteit te verhogen. Er worden weinig consultants ingeschakeld, het rationaliseringsproces wordt op het niveau van de werkvloer gevoerd.

Terzake werden tien gedragsregels opgesteld, die iedereen moeten duidelijk maken waar het allemaal op slaat:

1. Leiderschap moet coherent zijn om succesvol te zijn
2. Doelstellingen en verwachtingen moeten gestoeld zijn op feiten en op dialoog
3. Resultaten moeten zichtbaar zijn en de basis vormen voor duurzame verbeteringen
4. Alle afdelingen, teams en personeelsleden moeten beseffen dat kwaliteit een must is voor hun klanten
5. Duurzame verbeteringen vereisen de betrokkenheid van iedereen
6. De kennis en vaardigheden van het personeel moeten permanent op peil worden gehouden en ontwikkeld

7. Tous les départements et collègues doivent être informés des procédés les plus efficaces

8. Tous les travailleurs doivent veiller à identifier et à satisfaire les besoins de la clientèle

9. Tous les travailleurs doivent être tenus informés de la situation de la Poste danoise

10. L'autonomie des équipes est un aspect essentiel de l'organisation de la Poste danoise

5. Convivialité

La Poste danoise compte huit départements, quatre étant axés sur la clientèle et quatre sur la production.

Les gros clients représentent 58 %, les clients ordinaires 20%, le service colis express 10 % et la poste internationale 12%. Au niveau de la production, il y a un département «tri et transport», un département «distribution», un département «production interne» et un département «technologie de l'information».

En ce qui concerne les particuliers et les petites et moyennes entreprises, la ventilation est la suivante: 70% de correspondance (- 4 à 6% par an), 10% de colis (+ 1 à 2% par an), 10% d'opérations bancaires et de paiements (- 12% par an), 10 % de services divers (tickets de train, de cinéma, de théâtre, etc.).

En 2005, 64 % des entreprises et 71% des particuliers étaient satisfaits du service. Tous les mardis, IBM communique les résultats de qualité. Les facteurs de retard sont examinés.

En 2004, la Poste danoise a remporté le prestigieux «Quality Award». Elle espère se voir remettre à l'avenir le trophée européen du même nom.

Tous les deux ans, des réunions sont organisées avec le Conseil des consommateurs afin de discuter de problèmes récurrents. Un exemple de problème: 20% des colis non distribués ont finalement été distribués entre 17h et 21h après l'intervention du Conseil des consommateurs. Les livres sont distribués le samedi. Pour le moment, des discussions sont en cours à propos du caractère payant de services qui étaient auparavant gratuits (voir plus haut sous le point «service»). La fermeture de bureaux de poste a également fait l'objet de longues et âpres discussions: l'allongement des trajets était compensé par l'amélioration des heures d'ouverture et du service des points postaux, de sorte que ce point n'est plus discuté. En conclusion, on peut affirmer que, de «service public», la Poste danoise est devenue un service qui respecte les intérêts des consommateurs, selon le président du Conseil des consommateurs (où sont représentés syndicats, groupements de femmes, associations éducatives et groupements de consommateurs individuels).

7. Alle afdelingen en collega's moeten op de hoogte worden gehouden van de meest efficiënte werkwijzen

8. Alle werknemers dienen te letten op het identificeren en het voldoen van de klantenbehoeften

9. Alle werknemers moeten op de hoogte worden gehouden van de toestand van de Deense Post

10. Zelfredzame teams zijn een essentieel onderdeel van de organisatie van de Deense Post

5. Klantgerichtheid

De Deense Post telt acht afdelingen, vier klantgerichte en vier productiegerichte.

Grote klanten nemen 58% voor hun rekening, gewone klanten 20%, de exprespakjesdienst 10% en de internationale post 12%. Aan de productiezijde is er een afdeling «sorteren en vervoer», een afdeling «distributie», een afdeling «interne productie» en een afdeling «informatietechnologie».

De opsplitsing voor de particulieren en de kleine en middelgrote ondernemingen is de volgende: 70% briefwisseling (- 4 à 6% per jaar), 10 % pakjes (+ 1 à 2% per jaar), 10% bankverrichtingen en betalingen (- 12% per jaar), 10% varia (trein-, bioskoop-, theaterbiljetten, enzovoorts).

In 2005 waren 64 % van de bedrijven en 71 % van de particulieren tevreden over de dienstverlening. Elke dinsdag deelt IBM de kwaliteitsresultaten mee. Vertragingfactoren worden besproken.

In 2004 heeft de Deense Post de prestigieuze «Quality Award» gewonnen. Ze hoopt in de toekomst de gelijknamige Europese trofee te kunnen wegkapen.

Met de Consumentenraad worden tweejaarlijkse vergaderingen gehouden om mogelijke weerkerende problemen te bespreken. Een voorbeeld van klacht : 20% van de onbestelde pakjes werden ten slotte tussen 17 en 21 uur 's avonds besteld na tussenkomst van de Consumentenraad. Boeken worden op zaterdag besteld. Er is momenteel een discussie aan de gang over het betalend maken van diensten die voorheen gratis werden verstrekt (zie hoger onder dienstverlening). Lange tijd werd er ook druk gediscussieerd over de sluiting van postkantoren: tegenover de langere reistijd stond evenwel de betere openingstijden en een betere dienstverlening van postpunten, zodat deze discussie op dit ogenblik niet meer wordt gevoerd. Concluderend kan gesteld worden dat de Deense Post evolueerde van «openbare dienst» naar een consumentvriendelijke dienst, aldus het hoofd van de Consumentenraad (waarin vakbonden, vrouwengroeperingen, educatieve verenigingen en individuele consumentengroeperingen zijn vertegenwoordigd).

6. Personnel

a. Satisfaction

La satisfaction des travailleurs (qui est une des plus élevées de l'Union européenne, du moins pour le Danemark dans son ensemble – au sein de la Poste danoise, 43% des travailleurs ont participé à l'enquête en 1998, et 83% en 2005: le résultat est de 3,5 minimum sur une échelle de 5) est évaluée chaque année et constitue un élément essentiel du dialogue social. La Poste danoise emploie encore 3.000 fonctionnaires et 9.000 anciens fonctionnaires (qui bénéficient d'une garantie salariale de trois ans en cas de licenciement).

b. Flexibilité

Si le principe «*easy hire, easy fire*» (les six premiers mois sont considérés comme une période d'essai ; pendant les neuf premiers mois, le travailleur n'a aucun recours contre un licenciement arbitraire) est généralisé, il est étroitement lié au maintien d'un filet de sécurité sociale performant. Celui-ci implique aussi un système de facilités pour les personnes qui ne peuvent pas travailler à temps plein, ou qui connaissent des difficultés temporaires. La rémunération n'est pas liée à l'ancienneté mais à la fonction et aux qualifications. Le personnel doit avoir le sentiment qu'avec les connaissances acquises auprès de la Poste danoise, il peut également travailler ailleurs.

c. Droit de grève

Le droit de grève n'est garanti que pendant la durée de la convention collective de travail (d'une durée générale de trois ans), et pas après la fin de cette convention. Dans ce dernier cas, les tribunaux infligent des sanctions. Des grèves qui sont limitées à un jour, par exemple, ne donnent généralement pas lieu à des sanctions. À noter qu'à la Poste danoise, les grèves sont moins nombreuses, en moyenne, que dans le secteur privé.

d. Autonomie

À partir de 1998, on a graduellement instauré ce système afin de motiver et de responsabiliser davantage le personnel sur les lieux de travail. La notion de «*Total involvement*» (implication totale) implique également que les équipes (de 10 à 15 personnes) deviennent autonomes. Les régimes en matière d'horaire et de congé sont discutés en équipe (quatre heures par mois), mais le contrôle de la qualité est également abordé : pourquoi l'équipe n'a-t-elle pas atteint les résultats fixés ? Ce système, qui s'oppose à l'approche hiérarchique mais qui attise aussi la rivalité entre les différentes équipes, a eu pour effet de réduire par deux le nombre de managers

6. Personeelszaken

a. Tevredenheid

De tevredenheid van de werknemers (die een van de hoogste is in de Europese Unie, althans voor Denemarken als geheel – binnen de Deense Post nam in 1998 43% deel aan de enquête, in 2005 83%: het resultaat bedraagt minimum 3,5 op een schaal van 5) wordt ieder jaar geëvalueerd teneinde een essentieel element te vormen in de sociale dialoog. De Deense Post heeft nog 3.000 ambtenaren en 9.000 vroegere ambtenaren in dienst (met een drie-jaarloonwaarborg ingeval van ontslag).

b. Flexibiliteit

Het principe «*easy hire, easy fire*» (de eerste zes maanden wordt als proeftijd beschouwd, de eerste negen maanden heeft een werknemer geen verhaal tegen willekeurig ontslag) wordt weliswaar algemeen gehuldigd, maar het hangt nauw samen met het behoud van een performant sociaal veiligheidsnet. Dit impliceert ook een systeem van faciliteiten voor mensen die niet voltijds kunnen werken of die tijdelijke moeilijkheden hebben. De verloning is niet gekoppeld aan de anciënniteit maar aan de functie en de kwalificatie. Het personeel moet het gevoel hebben met de in de Deense Post opgedane kennis ook elders aan de slag te kunnen.

c. Stakingsrecht

Het stakingsrecht is alleen gegarandeerd terwijl de collectieve arbeidsoverkomst (met een algemene duurtijd van drie jaar) loopt, niet nadat hij is afgelopen. De rechtbanken leggen in dit laatste geval sancties op. Stakingen beperkt tot één dag bijvoorbeeld geven meestal geen aanleiding tot sancties. Bij de Deense Post wordt gemiddeld minder gestaakt dan in de privé-sector.

d. Zelfbeheer

Dit systeem werd geleidelijk vanaf 1998 ingevoerd om het personeel op de werkvloer meer te motiveren en te responsabiliseren. «*Total involvement*» (totale betrokkenheid) impliceert ook dat de teams (van een 10- tot 15-tal personen) zelfredzaam en autonoom worden. De uur- en verlofregeling worden in team besproken (vier uur per maand), maar ook de kwaliteitsbewaking komt ter sprake : waarom heeft het team de vooropgestelde resultaten niet gehaald ? Dit systeem, dat haaks staat op een hiërarchische aanpak maar ook de wedijver tussen verschillende teams aanwakkert, heeft tot een halvering van het aantal eerstelijnsmanagers geleid (in 1998

de première ligne (en 1998, ils étaient encore 1.150, contre seulement 500 en 2004) et d'augmenter la satisfaction des travailleurs. Chaque équipe se situe dans une des cinq phases (plus la phase dans laquelle elle se trouve est élevée, plus élevé est l'indice de satisfaction): dans la phase 1, un tiers des tâches administratives est assuré par l'équipe, dans la phase 4, toutes les tâches administratives sont concernées; dans la phase 1, les travailleurs connaissent le budget, le nombre d'heures de travail et la productivité, tandis que dans la phase 5, les travailleurs participent au contrôle budgétaire mensuel. Chaque équipe est soumise à une évaluation bisannuelle. Lorsque la phase 5 est atteinte, un bonus est accordé.

e. Formation

Depuis 1998, un système en cascade (un élève à un échelon devient formateur à l'échelon suivant) a permis de former 21 000 personnes en vue de les familiariser avec le nouveau contexte de management ciblé et d'évaluation permanente.

f. Absentéisme

En moyenne, l'absentéisme s'élève à 7%. On dénote cependant des différences régionales: au Jutland, la moyenne atteint 3%, alors que dans la région de Copenhague, elle tourne autour de 10%.

7. Tournées postales

Il y a 7 000 facteurs sur un total de 16 000 personnes (13 400 équivalents temps plein) dans le secteur de la distribution.

Dans les grands immeubles à appartements, les facteurs doivent desservir tous les étages. Ce n'est qu'à partir de 2010 que toutes les boîtes aux lettres devront obligatoirement être installées dans le hall d'entrée. Cette obligation ne s'appliquera pas aux bâtiments construits avant 1973.

Un système comparable au «Georoute» a été introduit à titre expérimental l'année dernière. Les facteurs ont été associés à sa mise en application.

8. Distribution de journaux

Jadis, la distribution des journaux était subsidiée par la Poste danoise. Actuellement, ces subsides vont aux éditeurs. La distribution des journaux n'est pas assurée séparément, mais avec le courrier ordinaire à prix coûtant.

waren er nog 1.150, in 2004 zijn er nog maar 500) en tot een verhoging van de tevredenheid bij de werknemers. Elk team bevindt zich in een van de vijf fasen (hoe hoger de fase waarin een team zich bevindt, hoe hoger de voldoeningsindex): in fase 1 worden één derde van de administratieve taken door het team verzorgd, in fase 4 alle administratieve taken; in fase 1 kennen de werknemers het budget, het aantal werkuren en de productiviteit, terwijl in fase 5 de werknemers deelnemen aan de maandelijkse begrotingscontrole. Elk team wordt onderworpen aan een tweejaarlijkse evaluatie. Wanneer fase 5 wordt bereikt, wordt voorzien in een bonus.

e. Opleiding

Vanaf 1998 werden volgens een cascadesysteem (een leerling op één echelon wordt leraar op het volgende) 21.000 mensen gevormd om de nieuwe context van doelgericht management en permanente evaluatie te leren kennen.

f. Absenteïsme

Het absenteïsme bedraagt gemiddeld 7%. Toch zijn er regionale verschillen: in Jutland ligt het gemiddelde op 3%, in de regio rond Kopenhagen op 10%.

7. Postrondes

Er zijn 7.000 postbodes op een totaal aantal van 16.000 mensen (13.400 voltijdse equivalenten) in de distributiesector.

Postbodes moeten in grote flatgebouwen alle verdiepingen bedienen. Pas vanaf 2010 zal de verplichting algemeen worden alle brievenbussen in de inkomhal te installeren. Deze verplichting zal niet gelden voor gebouwen die voor 1973 werden gebouwd.

Een systeem dat vergelijkbaar is met «Georoute» werd vorig jaar bij wijze van experiment ingevoerd. De postbodes worden bij de implementering betrokken.

8. Krantendistributie

Vroeger werd de krantendistributie door de Deense Post gesubsidieerd. Thans vloeien deze subsidies naar de uitgevers. De krantendistributie gebeurt niet apart, maar samen met de gewone briefwisseling volgens kostprijs.

9. Services bancaires

En ce qui concerne les services bancaires, la Poste danoise a conclu un partenariat avec la plus grande banque danoise. La loi n'impose pas cette collaboration. La seule obligation qu'elle prévoit est qu'en cas de collaboration, le service doit couvrir l'ensemble du territoire.

9. Bankdiensten

De Deense Post heeft, voor wat betreft de bankdiensten, een partnerschap met de grootste Deense bank. De wet verplicht deze samenwerking niet. Ze verplicht alleen dat als een samenwerking tot stand is gekomen, de dienstverlening het hele grondgebied moet bestrijken.

ANNEXE IV - BIJLAGE IV

**ANTWOORD VAN DE HEER JOHNNY THIJS
VAN 21 FEBRUARI 2006 AANGAANDE EEN ENQUÊTE VAN DE POST**

**RÉPONSE DE M. JOHNNY THIJS
DU 21 FÉVRIER 2006 RELATIVE À UNE ENQUÊTE DE LA POSTE**

Mesdames les députées,
Messieurs les députés,

Suite au débat en Commission de l'Infrastructure du 13 février 2006 concernant une enquête de La Poste à propos du service universel, je souhaite vous communiquer quelques informations complémentaires afin de bien préciser le contexte et les modalités de notre démarche et de dissiper tout malentendu à ce sujet.

Le marché postal européen, comme d'autres secteurs organisés, est soumis à une libéralisation graduelle. Ainsi, depuis ce 1 janvier 2006, une nouvelle étape a été franchie: la zone réservée aux opérateurs désignés par les Etats membres pour fournir le service universel a été limitée aux envois de moins de 50g. En 2009, une nouvelle étape pourrait intervenir dans ce processus de libéralisation.

A cette fin, la Commission européenne mène actuellement une étude prospective comme le prescrit la directive 2002/39/CE. C'est sur base des résultats de cette étude, que la Commission formulera une proposition de nouvelle directive sectorielle, qu'elle devra présenter au Conseil et au Parlement Européen pour la fin de cette année. Elle définira l'ampleur et les modalités de cette prochaine étape dans le processus de libéralisation. La proposition de directive fera alors l'objet d'une procédure d'approbation entre le Parlement européen et le Conseil.

Le débat est donc intense dans les milieux spécialisés. Il connaîtra de nouveaux développements dès que la proposition de la Commission sera déposée au Parlement Européen et au Conseil. Le Parlement belge sera ensuite amené à se prononcer, dans le cadre de la future directive, sur les options qu'elle laissera aux Etats Membres.

L'évolution du marché, couplée à la volonté politique d'achever le marché intérieur européen, a par ailleurs mené certains opérateurs et certains auteurs à s'interroger sur les concepts qui régissent à ce jour le marché postal. Cette réflexion porte notamment sur la notion de service universel telle qu'actuellement définie par la directive en vigueur et sur son adéquation avec les besoins actuels de la société et l'intérêt général.

Ainsi, les résultats de l'étude réalisée à la demande de la Commission par le consultant «WIK», présentent un nouveau modèle réglementaire, basé entre autre sur une redéfinition à la baisse du service universel. Cette étude est publique depuis août 2005 et disponible sur le site de la Commission.

Geachte Dames en Heren volksvertegenwoordigers,

Aansluitend op het debat van 13 februari 2006 in de Commissie Infrastructuur betreffende een enquête van De Post over de universele dienst, stel ik er prijs op u enkele bijkomende inlichtingen te verstrekken om de context en de modaliteiten van deze enquête te verduidelijken en eventuele misverstanden erover uit de wereld te helpen.

Net als een aantal andere sectoren kent de Europese postmarkt een geleidelijke liberalisering. Op 1 januari 2006 werd een nieuwe stap gezet: het segment dat is voorbehouden aan de operatoren die de lidstaten aanwezen om de universele dienst te leveren, werd beperkt tot zendingen van minder dan 50 g. In 2009 zou het liberaliseringsproces in een nieuwe fase kunnen treden.

Daarom voert de Europese Commissie momenteel een verkennende studie, in lijn met de richtlijn 2002/39/EG. Op basis van de resultaten van die studie zal de Commissie een voorstel voor een nieuwe sectoriële richtlijn formuleren, die ze tegen het einde van het jaar aan de Raad en het Europees Parlement moet voorleggen, en die de reikwijdte en de modaliteiten van deze volgende fase in het liberaliseringsproces zal bepalen. Het voorstel van richtlijn zal dan het voorwerp uitmaken van een goedkeuringsprocedure tussen het Europees Parlement en de Raad.

In gespecialiseerde milieus is over dit alles een hevig debat aan de gang. Het zal nog intenser worden zodra het voorstel van de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad zal ingediend zijn. Nadien zal het Belgische parlement zich in het kader van de toekomstige richtlijn moeten uitspreken over de opties die het voorstel aan de Lidstaten overlaat.

De marktevolutie, gekoppeld aan de politieke wil om de Europese interne markt te voltooien, zette bepaalde operatoren en auteurs bovendien aan het denken over de concepten die vandaag de postmarkt regelen. Zij buigen zich over het begrip van universele dienst zoals dat vandaag bepaald wordt door de geldende richtlijn en zij onderzoeken of het is afgestemd op de huidige maatschappelijke behoeften en het algemeen belang.

Zo stellen de resultaten van het onderzoek dat de consultant «WIK» op vraag van de Commissie uitvoerde, een nieuw reglementair model voor, dat onder meer gebaseerd is op een inkrimping van de universele dienst. Dit onderzoek werd in augustus 2005 openbaar gemaakt. Het is beschikbaar op de site van de Commissie.

Mais, elle n'est pas la seule. D'autres études ont été réalisées à la demande de certains opérateurs qui prônent une diminution de l'étendue de l'obligation de service universel. Citons entre autres, «*The Universal Postal Service in the communication Era*», des Prof. Matthias Finger, Ismail Alyanak & Pierre Rossel, de l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne et «*Conditions for Competition and regulation in the postal market – Light is right*», des Prof. Paul De Bijl, Eric Van Damme & Pierre Larouche, du *Tilburg Law and Economics Center* publiées toutes deux en juin 2005.

Ces études proposent une diminution substantielle du service universel, qui serait limité à un filet de sécurité destiné aux consommateurs. Certaines garanties existantes telles que le principe des tarifs identiques sur tout le territoire, l'obligation d'offrir un service universel comprenant tant des envois égrenés que de masse, ou l'obligation de fournir un service à raison de 5 fois par semaine minimum, seraient ainsi supprimées.

Parallèlement à son étude prospective, la Commission Européenne a souhaité interroger l'ensemble des intervenants, au moyen d'une enquête via Internet. Cette enquête a été menée à la fin de 2005 et en janvier 2006. Certains parmi vous l'ont évoquée lors de notre rencontre en Commission de l'Infrastructure du 30 janvier. La Poste a souhaité avertir les intervenants belges visés par l'enquête (partenaires sociaux, associations industrielles et de consommateurs, grands utilisateurs...) de l'existence de cette enquête, afin qu'ils puissent s'exprimer dans ce débat essentiel pour l'avenir des services postaux.

C'est dans le cadre de cet ensemble de discussions que La Poste a également pris l'initiative d'interroger des organisations regroupant les grands utilisateurs des services postaux en Belgique. Nous demandons à ces acteurs de définir quelles sont, pour eux, les garanties minimales d'un service universel. Le questionnaire (dont copie est jointe en annexe) porte notamment sur la fréquence de distribution, sur la couverture géographique, sur les tarifs ou encore sur le volume ou le poids des envois visés par le service universel.

Il nous paraissait important et opportun d'établir un dialogue avec ces interlocuteurs, au travers d'une série d'entretiens informels, afin de mieux cerner leurs besoins et leurs attentes ainsi qu'indirectement, celles de leurs clients qui, évidemment, constituent l'ensemble de nos concitoyens. En effet, si plus de 80% des envois postaux en Belgique émanent d'entreprises, c'est à l'ensemble de la population qu'ils sont adressés.

Maar dit was niet het enige onderzoek. Op vraag van bepaalde operatoren die voorstander zijn van een inperking van de reikwijdte van de algemene dienst, werden nog andere studies uitgevoerd. Voorbeelden daarvan zijn «*The Universal Postal Service in the communication Era*» van de prof. Matthias Finger, Ismail Alyanak & Pierre Rossel, van de «*Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne*» en «*Conditions for Competition and regulation in the postal market – Light is right*», van de prof. Paul De Bijl, Eric Van Damme & Pierre Larouche van het «*Tilburg Law and Economics Center*». Beide studies werden gepubliceerd in juni 2005.

Zij stellen voor om de universele dienst substantieel in te perken tot niet meer dan een vangnet voor de gebruikers. Zo zouden een aantal bestaande waarborgen worden afgeschaft, zoals het principe van de gelijke tarieven op het hele grondgebied, de verplichting een universele dienst aan te bieden die zowel stukpost als massapost omvat, of de verplichting minstens vijfmaal per week een dienstverlening te verschaffen.

Naast haar verkennende studie wilde de Europese Commissie ook alle betrokkenen ondervragen via een enquête op internet. Deze enquête liep eind 2005 en in januari 2006. Sommigen van u brachten ze ter sprake tijdens onze bijeenkomst van 30 januari in de Commissie Infrastructuur. De Post wenste het Belgische doelpubliek van de enquête (sociale partners, industriële en verbruikersverenigingen, grote gebruikers...) op de hoogte te brengen van het bestaan ervan, zodat zij hun mening konden geven over dit voor de toekomst van de postdiensten cruciale debat.

Het is in het kader van al deze discussies dat De Post ook het initiatief heeft genomen om enkele vragen te stellen aan organisaties die de grote gebruikers van de postdiensten in België overkoepelen. Zo vragen wij wat volgens hen de minimumwaarborgen van een algemene dienst zijn. De vragenlijst (waarvan u een kopie als bijlage vindt) gaat onder meer over de uitreikingsfrequentie, de geografische dekking, de tarieven en het volume of het gewicht van de zendingen waarop de universele dienst betrekking heeft.

Het leek ons belangrijk en opportuun om met deze gesprekspartners via een reeks informele gesprekken een dialoog op gang te brengen, om beter hun behoeften en verwachtingen in kaart te brengen. Zo kennen we onrechtstreeks ook de behoeften en verwachtingen van hun klanten, en dat is meteen het gros van de bevolking en van onze medeburgers. Tachtig percent van de postzendingen in België worden door bedrijven verstuurd, maar die zendingen zijn wel voor de hele bevolking bestemd.

Les résultats de notre enquête ne sont pas encore connus, mais tout porte à croire qu'ils devraient nous renforcer dans notre conviction qu'un service universel substantiel est et restera nécessaire pour l'ensemble de notre population.

L'enquête de La Poste se compose d'une présentation et d'un échange de points de vue durant environ deux heures sur le cadre réglementaire actuel et les diverses hypothèses qui sont sur la table de la Commission en ce moment, ainsi que d'un questionnaire.

Le questionnaire et les scénarios ont été établis sur la base de la définition actuelle du service universel tel que précisée dans la directive sectorielle. Les scénarios varient ainsi selon les éléments constitutifs du service universel et sont basés sur des propositions actuellement avancées dans plusieurs pays européens.

Le questionnaire est précédé d'une présentation de l'état du marché et de l'évolution de la libéralisation. Cette présentation permet d'entamer le dialogue et de donner aux personnes consultées un aperçu complet de la situation et des tendances présentes dans le débat afin de pouvoir se positionner de manière avisée.

Permettez-moi de vous faire part encore de quatre considérations qui me paraissent essentielles:

– Premièrement, il va de soi que la définition du service universel est de la responsabilité des autorités politiques. La Poste n'a pas à se substituer à elles, mais elle a le devoir de préparer son dossier et d'informer complètement ceux qui seront appelés à se prononcer sur les conséquences possibles du débat européen. Sonder les attentes des clients était donc, à notre avis, un acte de bonne gestion dont j'assume la pleine responsabilité.

– Deuxièmement, l'enquête et les scénarios que nous avons évoqués ne reflètent en aucune façon une préférence quelconque de La Poste. Notre seule intention est de sensibiliser les intervenants aux grands enjeux sous-jacents au débat qui s'annonce au niveau européen.

– Troisièmement, notre consultation a pour objectif de toucher l'ensemble du monde représentatif belge. Des entreprises de petite taille ont été touchées par notre enquête. Et les besoins des petits consommateurs peuvent certainement être reflétés par des associations comme Test-Achats.

De resultaten van onze enquête zijn nog niet gekend, maar alles wijst erop dat ze ons zullen sterken in onze overtuiging dat een substantiële universele dienst voor heel onze bevolking nodig is en blijft.

De enquête van De Post bestaat uit een presentatie en een twee uur durend rondetafelgesprek over het huidige reglementaire kader en de verschillende hypothesen die momenteel op de tafel van de Commissie liggen, en ook uit een vragenlijst.

De vragenlijst en de scenario's werden opgesteld op basis van de huidige definitie van de universele dienst zoals ze in de sectoriële richtlijn is vastgelegd. De scenario's variëren volgens de elementen die de universele dienst bepalen, en ze zijn gebaseerd op voorstellen die vandaag in meerdere Europese landen worden gedaan.

De vragenlijst wordt voorafgegaan door een voorstelling van de marktsituatie en van de evolutie van de liberalisering. Deze presentatie moet de dialoog op gang brengen en de ondervraagde personen een compleet overzicht geven van de situatie en tendensen in het debat, zodat ze een weloverwogen standpunt kunnen innemen.

Graag zou ik ten slotte nog even de nadruk willen leggen op vier punten die mijns inziens erg belangrijk zijn:

– Ten eerste spreekt het voor zich dat de definitie van universele dienst onder de verantwoordelijkheid van de politieke overheden valt. De Post mag zich niet in de plaats van die overheden stellen, maar ze heeft de plicht om het dossier voor te bereiden en om volledige informatie te geven aan diegenen die zich zullen moeten uitspreken over de mogelijke gevolgen van het Europese debat. De verwachtingen van de klanten peilen is dus, naar mijn mening, een daad van goed bestuur, waarvoor ik de volledige verantwoordelijkheid op mij neem.

– Ten tweede weerspiegelen de enquête en de scenario's die we hebben aangehaald geenszins één of andere voorkeur van De Post. Onze enige bedoeling is de betrokken partijen te sensibiliseren voor de grote uitdagingen die schuilgaan achter het debat dat er op Europees niveau aankomt.

– Ten derde willen we alle Belgische representatieve milieus ondervragen. We hebben ons met onze enquête ook tot kleine bedrijven gericht, terwijl de behoeften van de kleine verbruikers zeker worden weerspiegeld door verenigingen als Test Aankoop.

– Enfin, une quatrième considération qui rejoint celle que j'avais déjà émise devant vous en janvier: S'il était décidé de supprimer tout domaine réservé dès 2009, la question du financement du service universel se posera de toute évidence. S'il appartient indéniablement aux responsables politiques de définir l'étendue du service universel, il importe aussi de prendre soin de son financement de manière appropriée et efficace. On peut, à ce propos, noter que la seule solution alternative au financement public ou au maintien d'un domaine réservé est la constitution d'un fond de financement du service universel, solution souvent évoquée mais dont le manque d'efficacité dans la pratique a été démontré. Il est crucial qu'à ce niveau aussi, le débat et le processus de décision se fassent dans la plus grande transparence.

J'espère que ces informations complémentaires vous permettront de mieux appréhender la démarche de La Poste. Le dossier de la libéralisation progressive du secteur postal en Europe et dans notre pays est d'une importance cruciale pour La Poste, nos clients et pour les responsables politiques. Je me réjouis donc de l'intérêt qu'il suscite au sein de votre Commission, et c'est avec plaisir que j'accueillerai toute invitation de votre part pour fournir de plus amples explications sur notre action.

Veuillez agréer, Mesdames et Messieurs les députés, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Johnny Thijs

– Mijn vierde opmerking sluit aan bij wat ik u al in januari meedeelde: als er beslist zou worden om elke gereserveerde zone vanaf 2009 af te schaffen, zal zich ongetwijfeld het probleem van de financiering van de universele dienst stellen. Ongetwijfeld is het aan de politieke verantwoordelijken om de reikwijdte van de universele dienst te bepalen, maar even zeer moet erover gewaakt worden dat een geschikte en doeltreffende financiering van deze universele dienst gevrijwaard wordt. In dat opzicht kunnen we stellen dat de enige alternatieve oplossing voor een openbare financiering of voor het behoud van een gereserveerde zone, het aanleggen van een financieringsfonds van de algemene dienst is. Deze oplossing wordt vaak aangehaald, maar in de praktijk werd bewezen dat ze niet doeltreffend is. Het is van cruciaal belang dat het debat en het beslissingsproces ook op dit vlak zo doorzichtig mogelijk verlopen.

Ik hoop dat deze bijkomende inlichtingen u een duidelijker beeld geven van de stappen die De Post onderneemt. Het dossier van de geleidelijke liberalisering van de postsector in Europa en in ons land is van cruciaal belang voor De Post, voor onze klanten en voor de politieke verantwoordelijken. De aandacht die uw Commissie aan dit dossier besteedt, verheugt mij dus ten zeerste. Ik ben dan ook steeds bereid om op uw verzoek meer uitleg te komen verstrekken over onze acties.

Hoogachtend,

Johnny Thijs

ANNEXE V - BIJLAGE V



LA POSTE
Quel service universel à l'horizon 2010? - QUESTIONNAIRE
DECEMBRE 2005-Janvier 2006

Madame, Monsieur,

Merci de collaborer à cette étude.

Nous nous engageons à traiter de manière anonyme et confidentielle les données que vous nous communiquerez.

Votre organisation :

Votre Nom et prénom.....

Définitions.

1. **Poste restante** - Il s'agirait d'une batterie de boîtes postales accessibles de l'extérieur par le destinataire qui en aurait une clé / un code. Ces boîtes postales seraient disponibles gratuitement dans certains points de la région ou au bureau de Poste où le courrier serait disponible tous les jours.
2. **Abonnement** - une option payante permettrait de recevoir son courrier tous les jours et /ou à domicile

Scénario 1 : Diminution de la fréquence de distribution et de levée de boîtes. Dans ce scénario, la Poste ne distribuerait plus le courrier tous les jours. Ceci ne s'applique pas aux quotidiens.

Vous jugez ce scénario ? Distribution à la fréquence de	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
4 jours par semaine	a	b	c	d
3 jours par semaine	a	b	c	d
2 jours par semaines	a	b	c	d
1 jour par semaine	a	b	c	d

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M. 1
 10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
 ou par Téléfax : 02 226 28 74

Scénario 2 : Diminution de la couverture géographique dans certaines régions rurales à faible densité de population. La Poste ne passerait plus à domicile que pour le courrier affranchi à tarif plein. A noter que ce tarif plein augmenterait sans doute sensiblement.

Vous jugez ce scénario ? Distribution à domicile limitée dans certaines zones	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
Plus de magazines périodiques (abonnement Poste et ordinaire)	a	b	c	d
Plus de courrier publicitaire adressé (direct marketing) sauf à tarif plein	a	b	c	d
Plus de factures sauf à tarif plein	a	b	c	d
Plus aucun courrier distribué et plus de levée de boîtes.	a	b	c	d

Scénario 3 : Suppression de la péréquation tarifaire. Aujourd'hui, la Poste doit distribuer au même prix dans toutes les régions. Ce ne serait plus le cas si la péréquation était supprimée. Les tarifs préférentiels pour la publicité ou les messages administratifs ainsi que les tarifs pleins seraient modulés en fonction de la région de destination. Par rapport au scénario 2, il y a obligation de distribution mais à tarif différencié (inférieur au plein tarif).

Nous pourrions donc avoir des tarifs différents pour les zones « intra-city » (au sein d'une ville), « inter-city » (entre les villes) et rurales (à faible densité de population). Pour le plein tarif, cela se traduirait donc par 3 types de timbres.

Vous jugez ce scénario ? Distribution de courrier plus chère dans certaines zones à faible densité	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
Magazines périodiques	a	b	c	d
Prix plus élevé pour le courrier publicitaire adressé mais inférieur au tarif plein de la zone	a	b	c	d
Prix plus élevé pour les factures ou courrier administratif mais inférieur au tarif plein de la zone	a	b	c	d
Tarif plein plus élevé pour le courrier ordinaire que dans les zones urbaines	a	b	c	d

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M.
10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
ou par Téléfax : 02 226 28 74

2

Scénario 4 : limitation du service universel aux envois peu encombrants de sorte que tous les envois relevant du service universel soient emportés par le facteur dans sa sacoche et qu'il n'y ai plus de distribution par camionnette. Il faudrait alors recourir au service express (type Taxipost) pour des envois plus volumineux.

Vous jugez ce scénario ? Distribution et envois limités pour certains colis par poids et volumes	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit pour les produits hors catégorie	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
Maximum 5 kg + dimensions actuelles	a	b	c	d
Maximum 1 Kg + dimensions actuelles	a	b	c	d
Maximum 25cm sur 3 cm (dimension boîte européenne)	a	b	c	d

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M.
10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
ou par Téléfax : 02 226 28 74

3

Si vous avez jugé le scénario 1 inacceptable (4 fois choix a), merci de ne plus remplir le questionnaire et de nous le renvoyer (voire bas de page). Nous vous remercions pour votre participation.

Scénario 5 : limitation de la fréquence et de la couverture de distribution = scénario 1 + 2
Si vous avez jugé le scénario 1 acceptable comme tel ou sous conditions (choix b, c, ou d), veuillez noter tout d'abord ce qui vous semble acceptable comme fréquence de distribution (voire scénario 1) avant de continuer à remplir le questionnaire. Si vous avez choisi plusieurs possibilités au scénario 1, veuillez choisir la fréquence la plus adaptée.

Distribution de jours par semaine	Vous jugez ce scénario ?		Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit pour les produits hors catégorie	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
	Distribution et fréquence de courrier à domicile limitées dans certaines zones					
	Plus de magazines périodiques (abonnement Poste et ordinaire)		a	b	c	d
	Plus de courrier publicitaire adressé (direct marketing) sauf à tarif plein		a	b	c	d
	Plus de factures sauf à tarif plein		a	b	c	d
	Plus du tout de courrier distribué et plus de levée de boîtes.		a	b	c	d

Scénario 6 : limitation de la fréquence de distribution et prix variant en fonction du type de zone adressée (intra-city ; inter-city, rural) = scénario 1 + 3

Si vous avez jugé le scénario 1 acceptable comme tel ou sous conditions (choix b, c, ou d), veuillez noter tout d'abord ce qui vous semble acceptable comme fréquence de distribution (voire scénario 1) avant de continuer à remplir le questionnaire. Si vous avez choisi plusieurs possibilités au scénario 1, veuillez choisir la fréquence la plus adaptée.

Distribution de jours par semaine combiné avec	Vous jugez ce scénario ?		Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit pour les produits hors catégorie	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
	Distribution de courrier plus chère dans certaines zones à faible densité et fréquence limitée					
	Magazines périodiques		a	b	c	d
	Prix plus élevé pour le courrier publicitaire adressé mais inférieur au tarif plein de la zone		a	b	c	d
	Prix plus élevé pour les factures ou courrier administratif mais inférieur au tarif plein de la zone		a	b	c	d
	Tarif plein plus élevé pour le courrier ordinaire que dans les zones urbaines		a	b	c	d

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M.
10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
ou par Téléfax : 02 226 28 74

4

Si vous avez jugé le scénario 4 inacceptable (4 fois le choix a), merci de ne plus remplir le questionnaire et de nous le renvoyer (voire bas de page). Nous vous remercions pour votre participation.

Scénario 7.1 : limitation de fréquence de distribution **ET** aux envois **de poids limités ET** un prix plus élevé pour la distribution dans certaines zones rurales = scénario 1 + 2 + 4

Si vous avez jugé le scénario 4 acceptable comme tel ou sous conditions (choix b, c, ou d), nous vous demandons maintenant de noter tout d'abord le poids minimum acceptable de 1 ou 5 kg (même si vous avez choisi les dimensions dans le scénario 4) ainsi que ce qui vous semble acceptable comme fréquence de distribution (voire scénario 1) avant de continuer à remplir le questionnaire. Si vous avez choisi plusieurs possibilités au scénario 1, veuillez choisir la fréquence la plus adaptée.

	Vous jugez ce scénario ?	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit pour les produits hors catégorie	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
Distribution de jours par semaine poids ou dimensions minimum de.....kg (1 ou 5 kg)	Distribution et fréquence et envois limités				
	Plus de magazines périodiques (abonnement Poste et ordinaire)	a	b	c	d
	Plus de courrier publicitaire adressé (direct marketing) sauf à tarif plein	a	b	c	d
	Plus de factures sauf à tarif plein	a	b	c	d
	Plus aucun courrier distribué et plus de levée de boîtes.	a	b	c	d

Scénario 7.2 : voir page suivante.

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M.
10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
ou par Téléfax : 02 226 28 74

5

Scénario 7.2 : limitation de fréquence de distribution **ET** aux envois **de dimensions limitées** (25 cm *3cm) le tout **ET** un prix plus élevé pour la distribution dans certaines zones rurales = scénario 1 + 2 + 4

Si vous avez jugé le scénario 4 acceptable comme tel ou sous conditions (choix b, c, ou d), nous vous demandons maintenant de noter tout d'abord ce qui vous semble acceptable comme fréquence de distribution (voire scénario 1) avant de continuer à remplir le questionnaire. Si vous avez choisi plusieurs possibilités au scénario 1, veuillez choisir la fréquence la plus adaptée.

	Vous jugez ce scénario ?	Inacceptable	Acceptable si Poste restante ou autre système gratuit pour les produits hors catégorie	Acceptable si abonnement payé par le destinataire	Acceptable
Distribution de jours par semaine et de dimensions minimum de 25cm / 3cm	Plus de magazines périodiques (abonnement Poste et ordinaire)	a	b	c	d
	Plus de courrier publicitaire adressé (direct marketing) sauf à tarif plein	a	b	c	d
	Plus de factures sauf à tarif plein	a	b	c	d
	Plus aucun courrier distribué et plus de levée de boîtes.	a	b	c	d

Merci de votre collaboration

Veuillez renvoyer le questionnaire sous enveloppe à l'adresse suivante :

La Poste
à l'attention de Xavier Martin M.
10ème étage
Centre Monnaie 1000 Bruxelles

OU par Téléfax : 02 226 28 74

Il n'est pas nécessaire d'affranchir votre envoi mais n'y apporter AUCUNE autre mention (et surtout pas port payé par le destinataire).

A renvoyer à La Poste – Centre Monnaie 1000 Bruxelles – à l'att. de Xavier Martin M.
10^{ème} étage (inutile d'affranchir)
ou par Téléfax : 02 226 28 74

6



DE POST
Welke universele dienst in de horizon 2010 ? Vragenlijst
December 2005 – januari 2006

Geachte mevrouw, geachte heer,

Bedankt om deel te nemen aan deze studie.

Wij verbinden ons ertoe de gegevens die u ons meedeelt op een anonieme en vertrouwelijke manier te behandelen.

Uw organisatie:.....

Uw naam en voornaam:.....

Definities :

1. **“Postliggend”** – Het zou hier gaan om een batterij postbussen die van buitenaf toegankelijk zijn voor de bestemming die in het bezit is van een sleutel / een code. Deze postbussen zouden gratis ter beschikking zijn op bepaalde plaatsen in de regio of op het postkantoor, waar de briefwisseling elke dag beschikbaar zou zijn.
2. Een **“abonnement”** – een betalende optie waarmee de briefwisseling elke dag en / of thuis wordt ontvangen.

Scenario 1: Vermindering van de uitreikingsfrequentie en van de buslichtingen. Volgens dit scenario zou De Post de briefwisseling niet meer dagelijks uitreiken. Dit geldt niet voor de dagbladen.

U vindt dit scenario Uitreiking met een frequentie van	Onaanvaard- baar	Aanvaardbaar mits Postliggend of ander gratis systeem	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaard- baar
4 dagen per week	a	b	c	d
3 dagen per week	a	b	c	d
2 dagen per week	a	b	c	d
1 dag per week	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of
 via fax : 02 226 28 74 1



Scenario 2: Vermindering van de geografische dekking in bepaalde landelijke regio's met een geringe bevolkingsdichtheid. De Post zou enkel nog briefwisseling dat aan het vol tarief gefrankeerd werd, thuis uitreiken. Daarbij moet worden opgemerkt dat het vol tarief ongetwijfeld aanzienlijk zou verhogen.

U vindt dit scenario Uitreiking aan huis beperkt in bepaalde zones	Onaanvaard- baar	Aanvaardbaar mits Postliggend of ander gratis systeem	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaard- baar
Geen tijdschriften meer (gewoon abonnement en Postabonnement)	a	b	c	d
Geen geadresseerde reclamezendingen (direct mail) behalve aan vol tarief	a	b	c	d
Geen facturen meer behalve aan vol tarief	a	b	c	d
Geen enkele postuitreiking of buslichting meer	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of 2
via fax : 02 226 28 74



Scenario 3: Afschaffing van de verplichting tot uniforme tarieven over het hele grondgebied (tarifaire perequatie). Vandaag moet De Post in alle regio's de uitreiking verzorgen aan dezelfde prijs. Dit zou niet langer het geval zijn indien de perequatie werd afgeschaft. De voorkeurtarieven voor publiciteit of administratieve boodschappen alsook de volle tarieven zouden worden aangepast naargelang de regio van de bestemming. In vergelijking met scenario 2 is de uitreiking verplicht, maar aan een gedifferentieerd tarief (lager dan het vol tarief).

We zouden dus verschillende tarieven kunnen hebben voor de “intra-city”-zones (binnen een stad), de “inter-city”-zones (tussen de steden) en de landelijke zones (met een geringe bevolkingsdichtheid). Voor het vol tarief zou dit neerkomen op 3 soorten postzegels.

U vindt dit scenario Uitreiking van duurdere briefwisseling in bepaalde zones met een geringe bevolkingsdichtheid	Onaanvaard- baar	Aanvaardbaar mits Postliggend of ander gratis systeem	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaard- baar
Tijdschriften	a	b	c	d
Prijs hoger voor geadresseerde reclamezendingen maar lager dan het vol tarief van de zone	a	b	c	d
Prijs hoger voor facturen of administratieve post maar lager dan het vol tarief van de zone	a	b	c	d
Vol tarief hoger voor de gewone briefwisseling dan in de stedelijke zones	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membela - 10^{de} verdieping of 3
via fax : 02 226 28 74



Scenario 4: Universele dienst beperkt tot de weinig omvangrijke zendingen, zodat de postbode alle briefwisseling in het kader van de universele dienst kan meenemen in zijn tas en zodat er voor de uitreiking geen bestelwagens meer worden ingezet. Er zou dan een beroep moeten worden gedaan op een express-dienst (zoals Taxipost).

U vindt dit scenario Uitreiking en zendingen beperkt voor bepaald gewicht en volume	Onaanvaard- baar	Aanvaardbaar mits postliggend of ander gratis systeem voor producten buiten categorie	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaard- baar
Maximum 5 kg + huidige afmetingen	a	b	c	d
Maximum 1 kg + huidige afmetingen	a	b	c	d
Maximum 25 cm op 3 cm (afmetingen Europese brievenbus)	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of
via fax : 02 226 28 74

4



Vindt u scenario 1 onaanvaardbaar (4 maal keuze a), gelieve dan de vragenlijst niet verder in te vullen en ons terug te sturen (zie onderaan). Wij danken u voor uw deelname..

Scenario 5: beperking van de uitreikingsfrequentie en -dekking = scenario 1 + 2

Indien u scenario 1 kunt aanvaarden zoals het is of onder bepaalde voorwaarden (keuze b, c of d), gelieve dan nu eerst in te vullen wat u aanvaardbaar lijkt als uitreikingsfrequentie (zie scenario 1), alvorens deze vragenlijst verder in te vullen. Indien u in scenario 1 meerdere mogelijkheden hebt gekozen, gelieve dan de frequentie te kiezen die u het meest geschikt lijkt.

	U vindt dit scenario	Onaanvaardbaar	Aanvaardbaar mits postliggend of ander gratis systeem voor producten buiten categorie	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaardbaar
	Uitreiking en frequentie van de post-uitreiking aan huis beperkt in bepaalde zones				
Uitreiking dagen per week	Geen tijdschriften meer (gewoon abonnement en Postabonnement)	a	b	c	d
	Geen geadresseerde reclamezendingen (direct mail) meer, behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen facturen meer behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen enkele postuitreiking of buslichting meer	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of 5
via fax : 02 226 28 74



Scenario 6: Beperking van de uitreikingsfrequentie en variabele prijs naargelang de geadresseerde zone (intra-city, inter-city, landelijk) = scenario 1 + 3.

Indien u scenario 1 kunt aanvaarden zoals het is of onder bepaalde voorwaarden (keuze b, c of d), gelieve dan nu eerst in te vullen wat u aanvaardbaar lijkt als uitreikingsfrequentie (zie scenario 1), alvorens deze vragenlijst verder in te vullen. Indien u in scenario 1 meerdere mogelijkheden hebt gekozen, gelieve dan de frequentie te kiezen die u het meest geschikt lijkt.

	U vindt dit scenario	Onaanvaardbaar	Aanvaardbaar mits postliggend of ander gratis systeem voor producten buiten categorie	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaardbaar
Uitreikingdagen per week in combinatie met	Duurdere uitreiking van briefwisseling in bepaalde zones met een geringe bevolkingsdichtheid en beperkte frequentie				
	Tijdschriften	a	b	c	d
	Prijs hoger voor geadresseerde reclamezendingen maar lager dan het vol tarief van de zone	a	b	c	d
	Prijs hoger voor facturen of administratieve post maar lager dan het vol tarief van de zone	a	b	c	d
	Vol tarief hoger voor de gewone briefwisseling dan in de stedelijke zones	a	b	c	d

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of via fax : 02 226 28 74

6



Vindt u scenario 4 onaanvaardbaar (4 maal keuze a), gelieve dan de vragenlijst niet verder in te vullen en ons terug te sturen (zie onderaan). Wij danken u voor uw deelname..

Scenario 7.1:

beperking van de uitreikingsfrequentie EN enkel zendingen met beperkt gewicht EN een hogere prijs voor de uitreiking in bepaalde landelijke zones = scenario 1 + 2 + 4

Indien u scenario 4 kunt aanvaarden zoals het is of onder bepaalde voorwaarden (keuze b, c, of d), gelieve dan nu eerst het minimaal aanvaardbaar gewicht van 1 of 5 kg te noteren (ook al hebt u de afmetingen gekozen in het scenario 4). Hetzelfde doet u voor de uitreikingsfrequentie die u aanvaardbaar acht (zie scenario 1) alvorens deze vragenlijst verder in te vullen. Indien u in scenario 1 meerdere mogelijkheden hebt gekozen, gelieve dan de frequentie te kiezen die u het meest geschikt lijkt.

	U vindt dit scenario	Onaanvaardbaar	Aanvaardbaar mits postliggend of ander gratis systeem voor producten buiten categorie	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaardbaar
Uitreiking, frequentie en zendingen beperkt					
Uitreiking van dagen per week, gewicht of afmetingen min. = kg. (1 of 5 kg)	Geen tijdschriften meer (gewoon abonnement en Postabonnement)	a	b	c	d
	Geen geadresseerde reclamezendingen (direct mail) meer, behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen facturen meer behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen enkele postuitreiking of buslichting meer	a	b	c	d

Scenario 7.2: (zie volgende pagina)



Scenario 7.2: beperking van de uitreikingsfrequentie **EN** enkel zendingen **met beperkte afmetingen** (25 cm * 3 cm) **EN** een hogere prijs voor de uitreiking in bepaalde landelijke zones = scenario 1 + 2 + 4

Indien u scenario 4 kunt aanvaarden zoals het is of onder bepaalde voorwaarden (keuze b, c of d), gelieve dan nu eerst te noteren welke uitreikingsfrequentie u aanvaardbaar lijkt (zie scenario 1), alvorens deze vragenlijst verder in te vullen. Indien u in scenario 1 meerdere mogelijkheden hebt gekozen, gelieve dan de frequentie te kiezen die u het meest geschikt lijkt.

	U vindt dit scenario	Onaanvaardbaar	Aanvaardbaar mits postliggend of ander gratis systeem voor producten buiten categorie	Aanvaardbaar indien abonnement betaald door bestemming	Aanvaardbaar
Uitreiking, frequentie en afmetingen beperkt					
Uitreiking van dagen per week en minimum afmetingen van 25 cm / 3 cm	Geen tijdschriften meer (gewoon abonnement en Postabonnement)	a	b	c	d
	Geen geadresseerde reclamezendingen (direct mail) meer, behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen facturen meer behalve aan vol tarief	a	b	c	d
	Geen enkele postuitreiking of buslichting meer	a	b	c	d

Bedankt voor jullie medewerking.

Gelieve de vragenlijst onder omslag terug te sturen naar het volgende adres:

De Post NV van publiek recht
ter attentie van Xavier Martin M.
10^e verdieping
Muntcentrum 1000 Brussel

of per fax: 02 226 28 74

Onnodig de zending te frankeren. GEEN ENKELE andere vermelding mag erop worden aangebracht (en vooral niet "port betaald door de bestemming").

Terug te sturen naar De Post – Muntcentrum 1000 Brussel – t.a.v. de heer Xavier Martin Membiela - 10^{de} verdieping of via fax : 02 226 28 74

8