

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE

7 janvier 2004

Débat au sujet de La Poste

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION DE L'INFRA-
STRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET DES ENTRE-
PRISES PUBLIQUES
PAR

Mme **Valérie DE BUE**

SOMMAIRE

A. Exposé de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste	3
B. Questions et observations des membres	9
C. Réponses de M. Johnny Thijs	
I. Economie de l'entreprise	17
II. Volet social	19
III. Relations avec les pouvoirs publics	22
IV. Relations avec le public	23
V. Attitude à l'égard de la concurrence	25

BELGISCHE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 januari 2004

Debat over De Post

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN
DE OVERHEIDSBEDRIJVEN,
UITGEBRACHT DOOR
MME **Valérie DE BUE**

INHOUD

A. Uiteenzetting van de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post	3
B. Vragen en opmerkingen van de leden	9
C. Antwoorden van de heer Johnny Thijs	
I. Bedrijfseconomisch	17
II. Sociaal	19
III. Relaties met de overheid	22
IV. Relaties met het publiek	23
V. Houding ten aanzien van de concurrentie	25

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. — Titulaires / Vaste leden :

VLD Guido De Padt, Ludo Van Campenhout, Hilde Vautmans
 PS Camille Dieu, Karine Lalieux, Eric Massin
 MR François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue
 sp.a-spirit Stijn Bex, Philippe De Coene, Daan Schalck
 CD&V Jos Ansoms, Inge Vervotte
 Vlaams Blok Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
 cdH Louis Smal

B. — Suppléants / Plaatsvervangers :

Willy Cortois, Georges Lenssen, Martine Taelman, Bart Tommelein
 Jean-Marc Delizée, André Frédéric, Alain Mathot, André Perpète
 Pierrette Cahay, Philippe Collard, Jacqueline Galant, Martine Payfa
 Anne-Marie Baeke, Hans Bonte, Els Van Weert, N.
 Roel Deseyn, Yves Leterme, Servais Verherstraeten
 Guy D'haeseleer, Luc Sevenhans, Jaak Van den Broeck
 Josy Arens, Melchior Wathelet

C. — membres sans voix délibérative/ niet-stemgerechtigde leden :

ECOLO Gérard Gobert, Marie Nagy.

cdH : Centre démocrate Humaniste CD&V : Christen-Democratisch en Vlaams ECOLO : Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales FN : Front National MR : Mouvement Réformateur N-VA : Nieuw - Vlaamse Alliantie PS : Parti socialiste sp.a - spirit : Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht. VLAAMS BLOK : Vlaams Blok VLD : Vlaamse Liberalen en Democraten	
<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i> 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 : Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes) CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert) CRABV : Compte Rendu Analytique (sur papier bleu) PLEN : Séance plénière (couverture blanche) COM : Réunion de commission (couverture beige)	<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i> DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen) CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier) CRABV : Beknopt Verslag (op blauw papier) PLEN : Plenum (witte kaft) COM : Commissievergadering (beige kaft)
<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i> Commandes : Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : publications@laChambre.be	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i> Bestellingen : Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : publicaties@deKamer.be

Votre commission a procédé, le mercredi 19 novembre 2003, à un échange de vues avec M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste, en présence du ministre du Budget et des Entreprises publiques.

A. Exposé de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste

M. Thijs présente la situation actuelle de La Poste ainsi que son rôle futur. Son exposé comprend cinq volets : l'environnement de La Poste, des faits et des chiffres concernant La Poste, les défis auxquels l'entreprise est confrontée, ses objectifs stratégiques et les conditions du succès.

L'environnement de La Poste

Le secteur dans lequel La Poste exerce ses activités, est impliqué dans un processus de libéralisation permanente qui a démarré le 1^{er} janvier 2003 et qui sera élargi en 2006. La date à laquelle ce processus sera terminé n'a pas encore été définitivement fixée. Les nouvelles technologies (fax, GSM et surtout e-mail) représentent un défi important : elles entraîneront une diminution (estimée de 8 à 20 % au cours de la période 2001-2006 et qui sera sans doute de 15 % dans les faits) du volume du courrier «classique».

Les deux concurrents étrangers les plus importants sont Deutsche Post et le néerlandais TPG, qui ont initié le processus de changement avant La Poste et qui sont déjà présents dans presque tous les pays d'Europe occidentale.

La concurrence existe également en Belgique :

- Distribution des toutes-boîtes : Belgique Distribution (filiale de TPG qui s'adapte 90 % du marché) ;

- Livraison de colis : Fedex, TNT, KialaBD, TPG) ;

- Traitement de documents : Hays ;

- Réexpédition de courrier : The Belgian Mailhouse, TNT.

D'importantes évolutions technologiques affectent fortement La Poste :

- Le tri manuel du courrier est remplacé par un système automatisé ; d'autres entreprises postales ont déjà une longueur d'avance en la matière ;

Uw commissie heeft deze gedachtewisseling, met de gedelegeerd bestuurder van De Post, de heer Johnny Thijs, in aanwezigheid van de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven, gehouden op woensdag 19 november 2003.

A. Uiteenzetting van de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post

De heer Thijs schetst de huidige toestand van De Post en haar toekomstige rol in vijf aparte delen : de omgeving van De Post, feiten en cijfers met betrekking tot De Post, de uitdagingen waarmee het bedrijf geconfronteerd wordt, haar strategische doelstellingen en de voorwaarden voor succes.

De omgeving van De Post

De sector waarin De Post actief is, is onderworpen aan een voortdurend liberaliseringsproces, dat gestart is op 1 januari 2003 en zal worden uitgebreid in 2006. Op welk moment de liberalisering voltooid zal zijn, werd nog niet definitief beslist. Ook de nieuwe technologieën (fax, GSM en vooral e-mail) vormen een belangrijke uitdaging: ze leiden tot een vermindering (in de periode 2001-2006 tussen 8 en 20 %, wellicht ongeveer 15 %) van de hoeveelheid klassieke post.

De twee belangrijkste buitenlandse concurrenten van de Post zijn Deutsche Post en het Nederlandse TPG, die eerder dan De Post een veranderingsproces hebben ingezet en nu reeds aanwezig zijn in bijna alle West-Europese landen.

Ook in België is er concurrentie :

- Distributie van huis-aan-huisbladen : Belgique Distribution (filiaal van TPG, met een marktaandeel van 90 %) ;

- Levering van pakjes : Fedex, TNT, KialaBD, TPG ;

- Verwerking van documenten: Hays

- Doorzending van post : the Belgian Mailhouse, TNT.

Belangrijke technologische veranderingen hebben een grote impact op De Post :

- De manuele sortering van post wordt vervangen door een automatische behandeling ; andere postbedrijven staan hierin al een stuk verder ;

– La livraison de timbres-poste est remplacée par l'affranchissement au bureau de poste ;

– Les factures «papier» sont remplacées par le «*bill viewing*» (consultation de factures sur Internet) et le «*e-billing*» (disparition totale de la facture «papier»).

– Les envois recommandés sont remplacés par des e-mails munis d'une signature électronique ;

– L'accompagnement (encore) manuel du traitement du courrier est automatisé selon le principe «*track & trace*» ;

– Les paiements en espèces sont remplacés par des paiements électroniques ;

– Création de nouveaux services : mailrooms, services de prise à domicile, courrier hybride, paiements par GSM, etc ;

La Poste doit fournir des efforts supplémentaires pour réduire le fossé qui la sépare de Deutsche Post et TPG.

Faits et chiffres

Le marché dans lequel La Poste exerce ses activités se divise en deux segments :

– La partie non réglementée : envois non adressés, journaux, imprimés électoraux non adressés, échange et auto-distribution, préparation de courrier, services postaux financiers ;

– La partie réglementée : toutes les autres activités.

La Poste ne détient plus aujourd'hui qu'un monopole partiel, à savoir pour les lettres et les imprimés jusqu'à 100 grammes ; 40 % du marché ont déjà été libéralisés.

Le 28 juin 2002, La Poste et l'État ont conclu un troisième contrat de gestion qui définit essentiellement les missions de base de service universel de La Poste. Le contrat de gestion fixe des objectifs et des normes de qualité pour le réseau des bureaux de poste et marque le début de la facturation correcte des services aux pouvoirs publics. La division «courrier» doit être entièrement financée par La Poste elle-même au moyen de la vente de timbres-poste. Les pouvoirs publics accordent par ailleurs une subvention pour les missions que l'entreprise réalise à sa demande.

– De aflevering van postzegels wordt vervangen door een afdruk van postzegels in het postkantoor ;

– Papieren facturen worden vervangen door 'bill viewing' (raadpleging van facturen op het internet) en 'e-billing' (waarbij de papieren factuur helemaal verdwijnt) ;

– Aangetekende brieven worden vervangen door e-mails met een elektronische handtekening ;

– De nu nog manuele begeleiding van de behandeling van post wordt geautomatiseerd, volgens het 'track & trace'-principe ;

– Betalingen in contant geld worden vervangen door elektronische betalingen ;

– Nieuwe diensten ontstaan : mailrooms, afhaal-diensten, hybride post, betalingen per GSM, ...

De Post moet extra inspanningen doen om de kloof met TPG en de Deutsche Post te verkleinen.

Feiten en cijfers

De markt waarin De Post actief is, valt uiteen in twee delen :

– Het ongereguleerde gedeelte : zendingen zonder adres, dagbladen, verkiezingsdrukwerk zonder adres, documentenuitwisseling en zelfbestelling, klaar-maken van briefwisseling, financiële postdiensten ;

– Het gereguleerde gedeelte : alle andere activiteiten.

De Post bekleedt nog slechts gedeeltelijk een monopoliepositie, met name voor brieven en drukwerk tot 100 gram ; 40 % van de markt werd reeds geliberaliseerd.

De Post en de Staat hebben op 28 juni 2002 een derde beheerscontract afgesloten, die vooral de basisopdrachten van universele dienstverlening van De Post omschrijft. Het beheerscontract bevat kwaliteitsdoelstellingen en normen voor het netwerk van postkantoren en maakt een begin met een correcte facturatie aan de overheid. De afdeling 'briefwisseling' moet volledig door De Post zelf gefinancierd worden door de opbrengst van de verkoop van postzegels. Daarnaast kent de overheid De Post een subsidie toe voor de opdrachten die het bedrijf op haar verzoek vervult.

Quels sont les atouts de La Poste ?

- Le facteur est disponible tous les jours pour chaque client ;
- L'entreprise dispose d'un réseau de 19 000 boîtes aux lettres ;
- Par rapport à d'autres pays, le prix du timbre-poste n'est pas élevé : pour les lettres jusqu'à 20 grammes, le tarif prioritaire de La Poste est moins élevé que le tarif moyen appliqué dans l'Union européenne, pour les lettres jusqu'à 50 grammes, le tarif pratiqué par La Poste est nettement moins cher.

La qualité du service peut être améliorée. Les envois non prioritaires ne posent aucun problème ; pour les envois prior (qui, en principe, doivent être distribués le lendemain), le pourcentage d'envois distribués dans les délais est passé de 78 à 89 %. L'objectif de 92 % ne pourra être atteint que si, pour les différentes opérations constituant l'envoi d'une lettre (levée, tri, transport et distribution), on atteint un résultat de 97 %, ce qui implique une forte motivation du personnel.

Il existe actuellement un réseau très dense de 1339 bureaux de poste, mais le service peut encore être amélioré. Il est également vrai que 45 % des personnes qui se rendent au bureau de poste n'y dépensent rien ; c'est un élément dont il faut tenir compte pour le calcul de la rentabilité.

Quels sont les points faibles de La Poste ?

- 80 % du chiffre d'affaires proviennent du courrier. Ce secteur subit une érosion en raison de la révolution des TCI ;
- une poignée de grandes entreprises réalisent 85 % du chiffre d'affaires pour leur compte, ce qui présente des risques pour l'avenir ;
- la productivité n'est pas encore assez élevée : les calculs montrent qu'un nouvel opérateur pourrait, en principe, distribuer une lettre pour un peu plus de la moitié du tarif actuellement pratiqué par La Poste ;
- les résultats financiers ont reculé ces dernières années parce que les coûts ont augmenté plus rapidement que les recettes. Ce recul est lié à la productivité mais est également dû à la baisse de volume et à l'automatisation nécessaire du réseau.

Wat zijn de sterke punten van De Post ?

- De postbode is dagelijks beschikbaar voor elke klant;
- Er is een netwerk van 19.000 brievenbussen ;
- In vergelijking met andere landen is een postzegel niet duur : voor brieven tot 20 gram is het priortarief van De Post lager dan het gemiddelde van de Europese Unie, voor brieven tot 50 gram is de Post aanzienlijk goedkoper.

De kwaliteit van de dienstverlening is voor verbetering vatbaar. Voor non-priorbrieven is er geen probleem ; voor priorbrieven (die in principe al na één dag moeten bezorgd worden) is het aantal op tijd afgeleverde brieven gestegen van 78 naar 89 %. De doelstelling van 92 % kan maar gehaald worden indien voor de afzonderlijke deeloperaties van de verzending van een brief (ophaling, sortering, transport en distributie) een resultaat van 97 % wordt bereikt, wat een grote motivatie bij het personeel vereist.

Momenteel is er een zeer dicht netwerk van 1339 kantoren, maar de dienstverlening is er voor verbetering vatbaar. Ook is het een feit dat 45 % van de bezoekers van een postkantoor niets spendeert, een feit waar men terdege rekening mee moet houden wanneer men de rendabiliteit berekent.

Wat zijn de zwakke punten van De Post ?

- 80 % van de omzet wordt gehaald uit briefwisseling. Door de ICT-revolutie is deze essentiële sector aan erosie onderhevig ;
- een handvol grote bedrijven en instellingen nemen 85 % van de omzet voor hun rekening, wat risico's inhoudt voor de toekomst ;
- De productiviteit is nog niet hoog genoeg : berekeningen wijzen uit dat een nieuwe operator een brief in principe zou kunnen afleveren voor iets meer dan de helft van de huidige leveringskost bij De Post ;
- De financiële resultaten zijn de jongste twee jaar achteruitgegaan omdat de kosten sneller stijgen dan de inkomsten. Dit heeft te maken met de productiviteit, maar ook met de volumedaling en de noodzakelijke automatisering van het netwerk.

Les défis de La Poste

La Poste est confrontée à plusieurs problèmes :

- les concurrents ne doivent pas accomplir de missions de service universel et peuvent faire appel à une main d'œuvre plus flexible et moins chère ;
- la révolution électronique est une réalité ;
- le client est devenu plus sensible au prix du service et cherche des alternatives ;
- en ce qui concerne les activités de «*retail*» (tels que les services bancaires), La Poste manque de compétitivité et la productivité est trop faible.
- Le problème est que la distribution du courrier est une activité logistique fondamentalement différente des activités de «*retail*».
- La seule conclusion possible est que La Poste doit subir de profonds changements et qu'il faut agir vite.

Objectifs stratégiques

Le «*mission statement*» de La Poste doit être ambitieux. L'entreprise doit devenir le partenaire privilégié en ce qui concerne :

- les services postaux et connexes en Belgique et dans un certain nombre de pays européens sélectionnés ;
- l'accès aisé aux services de bancassurance en Belgique ;
- les services spécifiques à la population, tels qu'ils ont été définis avec les pouvoirs publics (étant entendu qu'ils devront être correctement rémunérés).

La Poste doit offrir chaque jour à ses clients des produits de qualité et l'entreprise doit augmenter son efficacité et maintenir sa rentabilité dans le contexte d'un marché postal libéralisé.

En ce qui concerne sa division «*mail*», La Poste doit assurer et accroître sa position de leader sur le marché belge. En matière de «*retail*», elle doit conquérir une position forte sur le marché des services financiers simples. Elle doit intégrer ses nombreux bureaux très dispersés dans un réseau de distribution rentable, qualitatif et accessible. Par ailleurs, elle doit professionnaliser ses

De uitdagingen van De Post

De Post wordt geconfronteerd met diverse problemen :

- De concurrenten hebben geen enkele opdracht van universele dienstverlening en kunnen een beroep doen op meer flexibele en goedkopere werkrachten ;
- De elektronische revolutie is een feit ;
- De klant wordt gevoeliger voor de prijs van de dienstverlening en gaat op zoek naar alternatieven ;
- Inzake «*retail*»-activiteiten (zoals bankdiensten) heeft De Post te weinig competentie en een te lage productiviteit.
- Problematisch is dat de postbedeling een logistieke activiteit is, die grondig verschilt van de «*retail*»-activiteiten.
- De enig mogelijke conclusie is dat De Post een belangrijk veranderingsproces moet doorlopen en dat daarbij snel moet worden gehandeld.

Strategische doelstellingen

De «*mission statement*» van De Post moet ambitieus zijn. Zij moet de uitverkoren partner worden voor :

- post- en aanverwante diensten in België en in een aantal geselecteerde Europese landen ;
- vlot toegankelijke bank- en verzekeringsdiensten in België ;
- specifieke diensten aan de bevolking, zoals overeengekomen met de overheid (waarvoor dan wel de correcte vergoeding moet worden betaald).

De Post moet haar klanten dagelijks kwaliteitsproducten geven en dient haar efficiëntie te verhogen en haar rendabiliteit te handhaven in de context van een vrijgemaakte postmarkt.

De Post moet voor de afdeling 'mail' haar leidinggevende positie op de Belgische markt vrijwaren en versterken. Inzake 'retail' moet zij een sterke positie verwerven op de markt van eenvoudige financiële diensten. Zij moet haar talrijke, wijdverspreide kantoren inpassen in een rendabel, kwalitatief en toegankelijk distributienetwerk. Verder moet zij haar ondersteunende functies

fonctions de soutien et jouer son rôle social en contractant des engagements clairs avec les pouvoirs publics.

Pour ce passage de la stratégie à l'action, dix projets prioritaires ont été définis :

- élaboration d'une nouvelle offre postale caractérisée par la création de filiales : la confection et le traitement des lettres (SPEOS), la distribution électronique de lettres (Certipost en collaboration avec Belgacom), la distribution alternative (Deltamedia), la collecte alternative (EXBO), le mailing direct (VICINDO). Les clients qui profiteront de cette nouvelle offre feront également appel plus souvent aux services classiques de La Poste ;

- l'informatisation et le suivi des envois recommandés ;

- assainissement et modernisation de la Poste financière ;

- le développement de POSTSTATION et la plus grande fluidité des transactions aux guichets ;

- la révision des coûts «corporate» ;

- la coordination des projets sur le terrain ;

- une nouvelle infrastructure pour les centres de tri ;

- la réorganisation du service «nettoyage» ;

- la réorganisation de la collecte et de la distribution du courrier.

«Géoroute» est à cet égard un élément essentiel. En matière d'automatisation, les principaux concurrents de l'entreprise ont pris une avance considérable que La Poste veut rattraper grâce à un «sequencing» poussé (distribution automatisée jusqu'au niveau du facteur) ;

- développement des neuf dépôts de Taxipost.

Les conditions du succès

M. Thijs conclut en soulignant que la mission de La Poste n'est pas simple : les moyens financiers sont limités et il faut lutter simultanément sur de nombreux fronts pour rattraper le retard. Toutes les parties intéressées doivent collaborer :

- Sur le plan interne : le personnel et les syndicats doivent prendre leurs responsabilités. Ils doivent être disposés à faire preuve de plus de flexibilité et il faut lutter contre l'absentéisme ;

professionaliser et haar sociale en maatschappelijke rol vervullen door duidelijke afspraken met de overheid.

Bij de overgang van strategie naar actie werden tien prioritaire projecten geformuleerd :

- Een nieuw postaanbod, dat gerealiseerd wordt door de oprichting van filialen: de aanmaak en verwerking van brieven (SPEOS), de elektronische levering van brieven (Certipost, in samenwerking met Belgacom), alternatieve distributie (Deltamedia), alternatieve ophaling (EXBO), direct mailing (VICINDO). Klanten voor dit nieuwe aanbod zullen ook vaker een beroep doen op de klassieke diensten van De Post;

- Informatisering en follow-up van de aangetekende zendingen ;

- Sanering en modernisering van de financiële Post ;

- De ontwikkeling van PostStation en vlottere transacties aan de loketten ;

- Herziening van de 'corporate' kosten ;

- Coördinatie van de projecten op het terrein ;

- Een nieuwe infrastructuur voor de sorteercentra ;

- Reorganisatie van de schoonmaak ;

- Reorganisatie van de ophaling en uitreiking van post. 'Georoute' is hierin essentieel. Inzake automatisering hebben de belangrijkste concurrenten een grote voorgrond op De Post, die De Post wil inlopen door een doorgedreven 'sequencing' (geautomatiseerde verdeling tot op het niveau van de postbode);

- Ontwikkeling van negen depots van Taxipost.

Voorwaarden voor succes

De heer Thijs besluit dat de opdracht van De Post niet eenvoudig is : de financiële middelen zijn beperkt en een inhaalbeweging is op vele fronten tegelijkertijd noodzakelijk. Alle belanghebbende partijen moeten hun medewerking verlenen :

- Intern : het personeel en de vakbonden moeten hun verantwoordelijkheid opnemen. Ze moeten tot meer flexibiliteit bereid zijn en het absentisme moet worden tegengegaan;

– Sur le plan externe : le public et les différentes autorités (locales, régionales et nationales).

La Poste doit devenir une entreprise performante dans tous les domaines : prestations commerciales de haut niveau, nette amélioration de l'opérationnalité, meilleure motivation du personnel, fourniture de services de qualité et bons résultats financiers sont absolument nécessaires. Il faut également préciser certains points :

– La protection sociale du personnel n'est pas menacée ;

– Les tournées sont définies en concertation avec le personnel au niveau local ;

– Il faut absolument procéder à une réforme en profondeur pour sauver l'entreprise publique.

Que peuvent faire les pouvoirs publics pour aider La Poste ?

– Les prestations de service public doivent être rémunérées correctement ;

– L'accord interministériel de janvier 2003 concernant le paiement des pensions à domicile doit être exécuté de manière à ce que La Poste puisse organiser des tournées bien sécurisées ;

– Les charges afférentes au service bancaire de base doivent être réparties entre tous les établissements financiers ;

– Si l'exemption de TVA pour les services postaux est supprimée au niveau européen, La Poste plaide pour l'introduction du taux de TVA réduit de 6 % ;

– La réglementation secondaire relative au système de licences doit tenir compte des revendications légitimes de La Poste ;

– D'autres opérateurs auront-ils accès au réseau de La Poste ou devront-ils créer eux-même un réseau ? TPG, la poste néerlandaise préconise expressément que l'on n'ouvre pas son réseau à la concurrence.

– La procédure des adjudications publiques est lourde et coûteuse ; il convient de l'adapter ;

– Le marché postal sera-t-il entièrement libéralisé ? Le Canada n'a pas opté pour cette solution ; la Suède, elle, l'a fait et est confrontée à de graves problèmes. Si l'on opte pour la libéralisation intégrale, il faut préciser clairement la date définitive à laquelle elle interviendra.

– Extern : het publiek en de verschillende overheden (lokaal, regionaal en nationaal).

De Post moet op alle vlakken een goed presterend bedrijf worden : hoogstaande commerciële prestaties, een sterk verbeterde operationaliteit, een betere motivering van de medewerkers, een kwalitatieve dienstverlening en goede financiële resultaten staan voorop. Het is ook nodig om sommige zaken te verduidelijken :

– De sociale bescherming van het personeel komt niet in het gedrang ;

– De postrondes worden in overleg met de lokale medewerkers uitgetekend ;

– Een doortastende hervorming is absoluut noodzakelijk om het overheidsbedrijf te redden.

Wat kan de overheid doen om De Post te helpen ?

– Publieke dienstverlening moet correct vergoed worden ;

– Het interministerieel akkoord van januari 2003 met betrekking tot de uitbetaling van pensioenen aan huis moet worden uitgevoerd, zodat De Post goed beveiligde rondes kan organiseren ;

– De lasten van de basisbankdienst moeten gespreid worden over alle financiële instellingen ;

– Indien de vrijstelling van BTW voor postdiensten op Europees vlak wordt opgeheven, pleit De Post voor invoering van het verlaagd BTW-tarief van 6 % ;

– De secundaire regelgeving met betrekking tot het licentiesysteem, de bevoegdheid van het BIPT en de universele dienstverlening moet rekening houden met rechtvaardige eisen van De Post ;

– Krijgen andere operatoren toegang krijgen tot het netwerk van de Post of moeten ze zelf een netwerk uitbouwen ? TPG, de Nederlandse post, pleit er uitdrukkelijk voor dat haar netwerk niet wordt opengesteld.

– De procedure van openbare aanbestedingen is log en duur ; een aanpassing dringt zich dan ook op ;

– Wordt de postmarkt volledig vrij ? Canada heeft hier niet voor geopteerd ; Zweden heeft dit wel gedaan en kampt nu met ernstige problemen. Indien voor integrale liberalisering gekozen wordt, moet er duidelijkheid komen over de einddatum.

L'orateur conclut que La Poste belge est une entreprise dont le personnel et tous les Belges doivent à nouveau pouvoir être fiers.

B. Questions et observations des membres

Mme Inge Vervotte (CD&V) demande si l'administrateur délégué s'attend à ce que l'exercice 2004 puisse être clôturé sans dettes, ce qui est l'objectif fixé par le ministre. Elle craint que, l'an prochain également, les dépenses n'augmentent plus rapidement que les recettes à la suite des réformes annoncées.

Le taux d'absentéisme élevé n'est-il pas dû, en partie, aux conditions souvent difficiles dans lesquelles les travailleurs de La Poste doivent accomplir leurs tâches ? L'étude de ces conditions pourrait constituer une aide pour La Poste.

Quels sont les résultats des projets de rénovation ? Le fait d'augmenter sa part dans un marché déterminé n'implique pas nécessairement que l'on réalise une plus-value économique à long terme. Certaines filiales, entre autres Certipost, ne sont en effet pas rentables à l'heure actuelle. Le seront-elles d'ici 2004 ? Les filiales qui, en 2004, ne seront pas encore rentables seront-elles supprimées ou l'administrateur délégué estime-t-il que l'on peut accepter qu'elles fonctionnent pendant une période plus longue sans réaliser de bénéfice ?

Les nombreux contrats de consultance onéreux ont-ils eu des effets positifs pour La Poste ? Ne serait-il pas plus raisonnable de faire plus souvent appel à l'expertise interne à la Poste ?

Le gouvernement accepte-t-il de payer les factures en souffrance de l'État ? L'intervenante constate du reste que la recapitalisation par les instances de l'Union européenne a été approuvée en raison des créances de La Poste sur l'État.

Comment peut-on sauvegarder le rôle social du facteur ? Insèrera-t-on une disposition dans ce sens dans le contrat de gestion ?

Existe-t-il un plan stratégique pour la différenciation du réseau de bureaux ? Pense-t-on à collaborer avec les administrations communales et les établissements financiers ?

Les plans de création d'un holding sont-ils déjà concrétisés ? Cherche-t-on activement un partenaire stratégique, ce qui, selon l'intervenante est essentiel pour l'avenir de La Poste ? Y aura-t-il un rapprochement en-

De spreker stelt tot besluit dat de Belgische Post een bedrijf is waarop het personeel en alle Belgen opnieuw trots moeten kunnen zijn.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Inge Vervotte (CD&V) vraagt of de afgevaardigd bestuurder verwacht dat boekjaar 2004 zonder schulden zal kunnen afgesloten worden, zoals de minister heeft vooropgesteld. Zij vreest dat de uitgaven door de aangekondigde hervormingen ook volgend jaar sneller zullen stijgen dan de inkomsten.

Is de hoge graad van absentisme niet gedeeltelijk een gevolg van de vaak moeilijke omstandigheden waarin de werknemers hun taak verrichten ? Een onderzoek naar die omstandigheden kan De Post baten opleveren.

Wat zijn de resultaten van de vernieuwingsprojecten ? Een groter aandeel in een bepaalde markt impliceert niet noodzakelijk een economische meerwaarde op langere termijn. Zo zijn verschillende filialen, onder meer Certipost, momenteel niet rendabel. Zullen ze rendabel zijn tegen 2004 ? Zullen de filialen die tegen 2004 nog niet rendabel zijn, worden afgestoten of acht de afgevaardigd bestuurder een langere periode zonder winst aanvaardbaar ?

Hebben de vele dure consultancycontracten voor De Post positieve effecten gesorteerd ? Is het niet even zinvol om vaker een beroep te doen op de deskundigheid van de eigen medewerkers ?

Gaat de regering akkoord om de achterstallige facturen van de Staat te betalen ? De spreekster stelt overigens vast dat de herkapitalisatie door de bevoegde EU-instanties werd goedgekeurd wegens de schuldvorderingen van De Post op de Staat.

Op welke wijze kan de sociale rol van de postbode worden gevrijwaard ? Zal hierover een bepaling opgenomen worden in het beheerscontract ?

Is er een strategisch plan voor de differentiatie van het kantorennetwerk ? Wordt gedacht aan samenwerking met gemeentebesturen of financiële instellingen ?

Zijn de plannen voor de oprichting van een holding al concreet ? Wordt actief gezocht naar een strategische partner, wat volgens de spreekster cruciaal is voor de toekomst van De Post ? Komt er toenadering tussen

tre Taxipost et ABX ? Où en est le dossier Géoroute, système qui doit être opérationnel avant d'envisager une alliance ?

Qu'étudie-t-on dans le cadre de l'audit interne ? Un audit externe est-il en cours ?

Les cinq centres de tri seront-ils maintenus ? Le fonctionnement du centre de Bruxelles X est-il déplorable, comme on l'affirme souvent ?

*
* *

Mme Karine Lalieux (PS) est préoccupée par l'exposé de M. Thijs.

La Poste se trouve apparemment dans une situation financière précaire. Il faut dès lors agir rapidement et avec fermeté. L'intervenante préconise dès lors que l'État commence par payer les dettes contractées par La Poste pour les activités de service universel. Il n'est pas non plus correct que La Poste doive supporter l'intégralité des charges afférentes au service bancaire de base. Elle ne partage pas l'analyse de M. Thijs quant aux charges liées au service bancaire de base car il apparaît que la Banque de la Poste n'a pas ouvert beaucoup de comptes de ce type par rapport à ses concurrents. Elle présume que M. Thijs faisait référence aux coûts engendrés par certaines activités financières de type assignations postales mais en aucun cas par le service bancaire de base. Le paiement des pensions à domicile doit être compensé de manière correcte.

Pour permettre une concurrence loyale, les pouvoirs publics doivent commencer par délivrer des licences aux entreprises qui veulent entrer dans le marché. L'intervenante comprend l'impatience de l'administrateur délégué, impatience due à l'absence d'initiative législative dans ce dossier ; le législateur doit dès lors adopter la réglementation nécessaire. Le fonctionnement du régulateur du secteur des télécommunications, l'IBPT, doit également être amélioré.

L'intervenante sait que l'ouverture complète du marché est conditionnée aux résultats d'études diligentées sous la houlette de la Commission européenne. Elle souhaite que le gouvernement mette tout en oeuvre pour s'assurer que l'incidence sur les conséquences sociales soit un critère pris en considération. L'administrateur délégué garantit-il que les cinq centres de tri seront maintenus si la baisse de volume se poursuit ?

Taxipost en ABX ? Wat is de stand van zaken in verband met Georoute, dat werkzaam moet zijn vooraleer een alliantie kan overwogen worden ?

Wat wordt onderzocht in het kader van de interne audit ? Wordt momenteel een externe audit uitgevoerd ?

Worden de vijf sorteercentra behouden ? Is de werking van sorteercentrum Brussel X beneden peil, zoals vaak wordt beweerd ?

*
* *

Mevrouw Karine Lalieux (PS) is na de uiteenzetting verontrust:

De Post bevindt zich blijkbaar in een precare financiële situatie, wat een snel en daadkrachtig optreden noodzakelijk maakt. De spreekster pleit er daarom allereerst voor dat de Staat de schulden betaalt die De Post gemaakt heeft voor activiteiten van universele dienstverlening. Ook is het niet correct dat De Post alle lasten van de basisbankdienstverlening moet dragen. Zij kan zich niet terugvinden in de analyse van de heer Thijs inzake de aan die basisbankdienst verbonden lasten, want de feiten tonen aan dat de Bank van de Post in vergelijking met de andere spelers op de markt niet veel dergelijke rekeningen heeft geopend. Het lid gaat ervan uit dat de heer Thijs het in dat verband had over de kostprijs van bepaalde financiële verrichtingen (bijvoorbeeld postassignaties), maar zeker niet die van de basisbankdienst. De uitbetaling van pensioenen aan huis moet correct gecompenseerd worden.

Om een eerlijke concurrentie mogelijk te maken, moet de overheid starten met de uitreiking van licenties aan bedrijven die zich op de markt willen begeven. Zij heeft begrip voor het ongeduld van de afgevaardigd bestuurder over het uitblijven van een wetgevend initiatief in dit dossier; de wetgever moet dan ook snel de nodige regelgeving aannemen. Ook moet de werking van de regulator van de telecomunicatiesector, het BIPT, verbeterd worden.

De spreekster weet dat de integrale openstelling van de markt afhankelijk is gesteld van de resultaten van studies die onder toezicht van de Europese Commissie worden gevoerd. Zij vraagt dan ook dat de regering alles in het werk stelt om er zeker van te zijn dat rekening wordt gehouden met het aspect sociale repercussies van de liberalisering. Waarborgt de afgevaardigd bestuurder dat de vijf sorteercentra blijven bestaan als de volumedaling zich doorzet?

Les travailleurs de La Poste sont incertains quant à leur avenir. Où en est la mise en œuvre du plan social ? L'organigramme de l'entreprise est-il suffisamment clair pour les agents de la base tels que les facteurs ?

La question linguistique est toujours importante dans les entreprises publiques mentionnées. Elle est l'objet à tout le moins de mesures en ce qui concerne les cadres de l'entreprise où il est dit que l'équilibre ne serait pas respecté parmi vous. L'administrateur délégué peut-il fournir la répartition linguistique des niveaux A ?

Ne perd-on pas de vue le petit utilisateur dans le cadre du projet Géoroute ? Les faits sont là : les livraisons ainsi que la distribution des lettres s'effectuent plus tardivement. Si l'on s'efforce de rentabiliser les bureaux de poste, il ne faut pas négliger l'importance du facteur «proximité». Dans certains bureaux, le manque de confidentialité pose également problème.

Les filiales de La Poste sont-elles financièrement viables ? Comment se fait-il que la filiale Operando soit en déficit ?

*
* *

M. Louis Smal (cdH) demande si et, le cas échéant, quand les particuliers pourront acheter des actions de La Poste. L'administrateur délégué est-il satisfait de son actionnaire qu'est l'État ? Possède-t-il des éléments indiquant que l'État remplira ses obligations qui découlent du contrat de gestion ? Déplore-t-il qu'à ce jour, l'État n'ait pas encore payé les 270 millions d'euros de dettes ?

Le bruit circule que La Poste pourrait fonctionner avec 8 000 personnes en moins. Ce chiffre est-il exact et s'inscrit-il dans un plan concret ? Découle-t-il d'une analyse minutieuse ? S'il faut réduire les coûts de 20 à 30 %, quelle doit être la contribution estimée du personnel à cet effort ? À qui ou à quoi doit-on que les relations sociales ne soient pas excellentes à La Poste ? Comment concilier le rôle social du facteur et la nécessaire rentabilité ?

L'administrateur délégué garantit-il que le centre de tri de Liège ne sera pas déplacé.

*
* *

De medewerkers van De Post voelen zich onzeker over hun toekomst. Hoe ver is de implementering van het sociaal plan gevorderd ? Is het organogram van het bedrijf voldoende duidelijk voor het personeel aan de basis, zoals de postbodes ?

In de automatische overheidsbedrijven in het taalaspect altijd van belang. In dat verband doen op zijn minst geruchten de ronde over de kaderfuncties bij het bedrijf, als zou daar het taalevenwicht niet in acht worden genomen. Kan de gedelegeerde bestuurder aangeven wat de taalindeling is op niveau A ?

Wordt in het Georoute-project de kleine gebruiker niet uit het oog verloren ? De feiten zijn er: postbussen worden later leeggemaakt, brieven worden later verdeeld. Indien gestreefd wordt naar rendabiliteit van kantoren, mag de noodzaak van nabijheid niet uit het oog worden verloren. Ook een gebrek aan vertrouwelijkheid vormt in bepaalde kantoren een probleem.

Zijn de filialen van De Post op financieel vlak levensvatbaar ? Hoe komt het dat het filiaal Operando verliesgevend is ?

*
* *

De heer Louis Smal (cdH) vraagt of en, in voorkomend geval, wanneer privé-personen aandelen van De Post zullen kunnen kopen. Is de afgevaardigde bestuurder tevreden over zijn aandeelhouder, de Staat ? Heeft hij aanwijzingen dat de Staat zijn verplichtingen die voortvloeien uit het beheerscontract zal naleven ? Betreurt hij dat de Staat tot nu toe 270 miljoen euro aan schulden niet heeft betaald ?

Het gerucht doet de ronde dat De Post kan functioneren met 8000 personeelsleden minder. Is dit cijfer correct en past het in een concreet plan ? Vloeit het voort uit een nauwkeurige analyse ? Indien de kosten met 20 tot 30 % dienen te worden verminderd, hoe groot is dan de beoogde bijdrage van het personeel tot die inspanning ? Wie of wat is de oorzaak van het feit dat de sociale verhoudingen binnen De Post niet optimaal zijn ? Hoe kan de sociale rol van de postbode verzoend worden met de noodzaak van rendabiliteit ?

Waarborgt de afgevaardigde bestuurder dat het sorteercentrum in Luik niet verplaatst wordt ?

*
* *

M. Philippe De Coene (sp.a-spirit) renvoie au rapport du médiateur de La Poste, rapport dont il ressort que La Poste ne traite pas les réclamations de manière intégrée. On considère encore trop peu souvent une réclamation comme une incitation à améliorer la qualité. Plusieurs dysfonctionnements subsistent : l'action s'impose en matière d'envois recommandés, en ce qui concerne le service «paquets» et la distribution générale des envois postaux.

La Poste traite-t-elle correctement ses agents ? Le taux d'absentéisme élevé est probablement dû en partie au moins à la mauvaise ambiance de travail.

L'administrateur délégué demande une collaboration accrue des autorités locales. La Poste tient-elle toutefois compte de leurs desiderata ? La Poste ne pourrait-elle pas mieux informer les communes des décisions qu'elle prend ? L'objectif «proximité», qui figure dans le *mission statement* de La Poste, ne devrait-il pas se traduire plus clairement au niveau de la politique menée ? Comment assurer le rôle social du facteur ?

L'intervenant estime que la réduction de volume de 15 % qui est prévue, est une évaluation réaliste.

Certipost ne peut être un succès que si le nombre d'utilisateurs est suffisant. La Poste doit dès lors convaincre le mieux possible les autorités des avantages du projet. Si la communication externe est essentielle à cet effet, l'adoption d'une attitude flexible par La Poste est toutefois tout aussi importante ; Certipost perd des contrats faute de solution au problème de la double signature (souvent obligatoire au sein des pouvoirs publics).

*
* *

M. François Bellot (MR) estime que la modernisation de La Poste a pris trop de retard. Il constate également que l'entreprise publique continue à perdre des parts de marché. Tout indique que Deutsche Post et TPG veulent accroître leurs activités en Belgique ; La Poste doit dès lors agir rapidement, notamment en déployant davantage d'efforts pour ses clients principaux que sont les grandes entreprises.

Le réseau de bureaux de poste est déjà moins dense que par le passé ; la disposition du contrat de gestion qui prévoit que deux bureaux ne peuvent pas être situés à plus de 5 km de distance, n'est pas respectée partout.

De heer Philippe De Coene (sp.a-spirit) wijst op het verslag van de ombudsman van De Post, waaruit blijkt dat De Post klachten nog niet op een geïntegreerde wijze behandelt. Ook wordt een klacht nog te weinig beschouwd als een aansporing om de kwaliteit te verbeteren. Diverse dysfuncties blijven bestaan : de problemen met aangetekende zendingen, de pakjesdienst en de algemene bestelling van poststukken nopen tot actie.

Behandelt De Post haar medewerkers op een correcte manier ? Het hoge absentisme wordt vermoedelijk minstens ten dele veroorzaakt door de slechte sfeer op de werkvloer.

De afgevaardigd bestuurder vraagt meer medewerking van lokale overheden. Houdt De Post echter voldoende rekening met de desiderata van deze overheden ? Kan De Post de gemeenten niet beter op de hoogte houden van beslissingen die zij neemt ? Moet de doelstelling van nabijheid, die in de opdrachtsverklaring van De Post voorkomt, niet duidelijker in het beleid naar voor komen ? Hoe kan de sociale rol van de postbode verzekerd worden ?

De vooropgestelde volumevermindering van 15 % vindt de spreker een realistische evaluatie.

Certipost kan maar een succes worden als er voldoende gebruikers zijn. Daarom moet De Post overheden zoveel mogelijk overtuigen van de voordelen van het project. Externe communicatie is daarvoor essentieel, maar een flexibelere houding van De Post is eveneens belangrijk; zo mist Certipost opdrachten bij gebrek aan oplossing voor de dubbele handtekening (die bij overheden vaak verplicht is).

*
* *

De heer François Bellot (MR) is van mening dat de modernisering van De Post te veel vertraging heeft opgelopen. Hij constateert ook dat de overheidsonderneming nog steeds marktaandeel verliest. Alles wijst erop dat de Deutsche Post en TPG actiever willen worden in België; De Post moet dus snel handelen, onder meer door meer inspanningen te doen voor haar belangrijkste klanten, de grote bedrijven.

Het kantorennetwerk is nu reeds minder vertakt dan vroeger; de bepaling in het beheerscontract dat er niet meer dan 5 kilometer tussen twee kantoren mag liggen, wordt niet overal nageleefd.

Dans de nombreux bureaux, la confidentialité ne peut pas être garantie : ce problème augmentera encore si l'on continue de réduire le nombre de bureaux de poste.

La rénovation des bâtiments est nécessaire et accroîtra la rentabilité. Comment s'explique l'état lamentable de nombreux bâtiments ? N'aurait-on pas dû intervenir plus tôt ?

Pour la délivrance des nouvelles cartes d'identité, La Poste envisage-t-elle de collaborer étroitement avec les communes ? Étant donné que la charge de travail des administrations communales s'en trouvera fortement accrue, on pourrait envisager de détacher pour un temps du personnel de La Poste auprès des administrations communales. L'intervenant déplore du reste qu'un citoyen doive se rendre cinq fois à la maison communale avant de disposer d'une carte d'identité électronique activée.

D'une manière générale, on ne peut pas dire que le service aux clients habituels ait régressé. Dans certaines régions rurales, par exemple, le courrier est distribué plus tôt.

*
* *

M. Francis Van den Eynde (Vlaams Blok) estime que, grâce à son expérience, La Poste assure déjà un meilleur service que les autres acteurs sur le marché, notamment BD. Celui qui estime que la qualité prime le prix, choisit généralement La Poste.

L'intervenant épingle ensuite quelques points moins positifs :

- D'une manière générale, le courrier est distribué plus tard que par le passé. Cela est surtout dû au fait que le degré d'automatisation du tri à La Poste est moins développé que dans d'autres entreprises du secteur postal ;

- Les toutes-boîtes ne sont pas livrés dans chaque boîte aux lettres dans les immeubles à appartement ;

- La mise en œuvre du système prior/non prior n'est pas encore tout à fait au point : de nombreuses lettres affranchies avec un timbre prior n'arrivent pas le lendemain ;

- Il est préoccupant que La Poste doive emprunter pour pouvoir payer les salaires du personnel. Quand pense-t-on pouvoir payer les salaires avec les moyens propres ?

Ook kan de vertrouwelijkheid in veel postkantoren niet worden gegarandeerd ; dit probleem zal nog in omvang toenemen als het aantal postkantoren verder wordt afgebouwd.

De renovatie van de gebouwen is noodzakelijk en zal ook de rendabiliteit verhogen. Wat verklaart de lamentabele toestand van veel gebouwen ? Had men niet veel vroeger maatregelen moeten treffen ?

Beoogt De Post voor de aflevering van de elektronische identiteitskaarten een nauwe samenwerking met de gemeenten ? Omdat de werklast voor de gemeentelijke administraties door dit dossier sterk toeneemt, kan worden overwogen personeelsleden van De Post tijdelijk in te schakelen bij de gemeentelijke overheden. De spreker betreurt overigens dat een burger zich vijf keer naar het gemeentehuis moet begeven voor hij een geactiveerde elektronische identiteitskaart op zak heeft.

Men kan niet in algemene zin stellen dat de dienstverlening aan de gewone klanten verminderd is. Zo komt in sommige landelijke zones de briefwisseling vroeger aan.

*
* *

De heer Francis Van den Eynde (Vlaams Blok) is van oordeel dat De Post door haar ervaring nu reeds een betere dienstverlening verzekert dan andere spelers op de markt, met name BD. Wie kwaliteit belangrijker vindt dan de laagste prijs, kiest daarom meestal voor De Post.

Hij stipt verder enkele minder positieve punten aan:

- In de meeste gevallen wordt post later aan huis bezorgd dan vroeger. Dit heeft waarschijnlijk vooral te maken met het feit dat de automatiseringsgraad van de sortering bij De Post niet zo ver gevorderd is als bij andere postbedrijven;

- Huis-aan-huisbladen worden niet in elke afzonderlijke bus van een flatgebouw gestoken;

- De implementering van het prior/non-priorsysteem staat nog steeds niet volledig op punt: veel brieven die met een priorzegel verzonden werden, komen niet de dag erna aan;

- Zorgwekkend is dat De Post geld moet lenen om de lonen van haar personeel te kunnen betalen. Wanneer zullen naar verwachting de lonen opnieuw met eigen middelen kunnen worden betaald ?

*
* *

M. Olivier Chastel (MR) demande si La Poste acceptera la proposition de la SNCB d'acheter ensemble la technologie coûteuse en matière d'informatisation et de communications.

La collaboration avec des entreprises étrangères est-elle essentielle pour la restructuration et la consolidation de La Poste ?

Le système Géoroute d'organisation des tournées a été appliqué avec trop peu de respect pour les agents de la base. L'intervenant constate que certains facteurs commencent souvent (doivent souvent commencer) leur tâche quotidienne une demi-heure ou une heure plus tôt que par le passé parce que le logiciel du programme Géoroute n'est pas conçu en fonction du type de tri et de distribution. Il est à craindre que Géoroute soit la cause de grèves parce que, sur le plan psychologique, l'approche a été peu judicieuse.

Le personnel de base, qui est préoccupé par son avenir au sein de l'entreprise, doit travailler dans des conditions peu confortables et est souvent confronté au fait que l'entreprise compte trop de cadres : il y a trop de directeurs qui revendiquent tous des avantages de toute nature. Certains agents doivent également attendre des semaines pour obtenir une affectation concrète. Comment les facteurs pourraient-ils réagir de manière positive aux réformes structurelles si, chaque jour, ils assistent à un tel gaspillage de moyens ?

La sécurité des facteurs doit être améliorée. Les pouvoirs publics peuvent également jouer un rôle en la matière : l'accord de janvier 2003 doit être exécuté intégralement.

La rapidité du service a diminué depuis l'instauration du système prior : même les lettres prior sont souvent distribuées plus tard qu'avant l'instauration du système.

Quand les nouveaux centres de tri seront-ils opérationnels ? L'avis de l'administrateur délégué reste-t-il inchangé au sujet de ces centres ?

Texto est un magazine qui traite des prestations de l'entreprise et du bien-être de son personnel. On peut douter de la plus-value apportée par cette revue ; les agents de La Poste se reconnaissent trop peu dans son contenu.

*
* *

*
* *

De heer Olivier Chastel (MR) vraagt of De Post zal ingaan op het voorstel van de NMBS om gezamenlijk dure informatie- en communicatietechnologie aan te kopen.

Is strategische samenwerking met buitenlandse bedrijven essentieel voor een herstructurering en consolidatie van De Post ?

Het Georoutesysteem voor de indeling van de post rondes werd met te weinig respect voor de medewerkers aan de basis geïmplementeerd. De spreker stelt ook vast dat postbodes vaak een half uur of een uur vroeger aan hun dagtaak (moeten) beginnen omdat de software van het Georouteprogramma niet afgestemd is op de wijze van sortering en distributie. Te vrezen valt dat de implementering van Georoute nog tot stakingen zal leiden omdat het project psychologisch op een onverstandige wijze is aangepakt.

De personeelsleden aan de basis, die zich onzeker voelen over de eigen toekomst in het bedrijf, moeten in weinig comfortabele omstandigheden werken en worden bovendien geconfronteerd met feit dat de top van het bedrijf te breed is: er zijn te veel directeurs, die allen aanspraak maken op allerlei voordelen. Ook moeten personeelsleden soms wekenlang wachten voor ze een concrete aanstelling krijgen. Hoe kunnen de postbodes positief staan ten opzichte van de structurele hervormingen als ze elke dag deze verspilling van middelen aanschouwen ?

De veiligheid van de postbodes moet verbeterd worden. Ook de overheid kan daarin een rol spelen: het akkoord van januari 2003 moet integraal uitgevoerd worden.

De snelheid van de dienstverlening is er sinds de invoering van het priorsysteem op achteruitgegaan: zelfs de priorbrieven worden vaak later bezorgd dan vóór de invoering van het systeem.

Wanneer zullen de nieuwe sorteercentra operationeel zijn ? Is het standpunt van de afgevaardigd bestuurder over die centra ongewijzigd gebleven ?

Texto is een magazine over de prestaties van het bedrijf en het welzijn van het personeel. De meerwaarde van dit tijdschrift kan in twijfel worden getrokken; zo blijken de medewerkers van De Post zich onvoldoende in de inhoud te herkennen.

*
* *

Mme Hilde Vautmans (VLD) a beaucoup appris sur La Poste au cours d'un stage qu'elle a effectué au sein de l'entreprise.

Il faudra réduire le nombre de bureaux de poste et de boîtes aux lettres, mais la qualité du service doit au moins rester la même. Le tri est trop peu automatisé. Même les adresses imprimées doivent parfois encore être introduites manuellement parce que le logiciel de lecture ne reconnaît pas tous les types de caractères sur les lettres ; des courriers de volume important doivent encore être traités de cette manière. L'intervenante propose d'organiser une campagne afin de responsabiliser le public en ce qui concerne la lisibilité des adresses.

*
* *

M. Daan Schalck (*sp.a-spirit*) constate que les postes néerlandaise et allemande sont considérées comme les entreprises postales les plus performantes, mais que ces entreprises pratiquent des tarifs qui sont beaucoup plus élevés que La Poste. Comment M. Thijs explique-t-il ces différences de prix ? Faut-il comprendre que La Poste ne considère pas que les tarifs de la concurrence constituent une indication pour l'élaboration de sa politique future ?

Quelle est la nature des problèmes de la poste suédoise ?

La position dominante de Belgique Distribution (BD) dans le domaine de la distribution des toutes-boîtes pose-t-elle des problèmes en matière de concurrence sociale, en raison, par exemple, du non-respect des conditions de travail imposées par la loi ou par des conventions au sein de l'entreprise ? Dans l'affirmative, le prix moins élevé dû à ce non-respect explique-t-il l'importance de la part de marché que se taille BD et les pouvoirs publics peuvent-ils aider La Poste à lutter contre cette distorsion de concurrence ?

*
* *

M. Guido De Padt (VLD) demande quels sont les résultats attendus pour l'exercice 2003.

À La Poste, il existe un important fossé culturel entre le sommet et la base : il est communément admis que la vision du futur de l'entreprise est diamétralement opposée chez ces deux catégories de personnel. M. Thijs peut-il le confirmer ? Les délégués syndicaux wallons et flamands adopteraient également des attitudes tout à fait différentes. Ces différences sont-elles de nature à hypothéquer l'avenir de l'entreprise ?

Mevrouw Hilde Vautmans (VLD) heeft veel over De Post geleerd tijdens een stage die ze in de onderneming doorlopen heeft.

Het aantal postkantoren en -bussen zal moeten verminderd worden, maar de dienstverlening moet wel minstens even kwalitatief blijven. De sortering gebeurt te weinig geautomatiseerd. Zelfs gedrukte adressen moeten soms nog manueel worden ingevoerd omdat de inleessoftware niet alle lettertypes op brieven herkent; ook bestellingen van grote omvang moeten nog op die wijze worden verwerkt. De spreekster stelt voor om in een campagne de mensen te wijzen op hun verantwoordelijkheid voor het leesbaar schrijven van adressen.

*
* *

De heer Daan Schalck (*sp.a-spirit*) stelt vast dat de Nederlandse en de Duitse Post als de best presterende postbedrijven worden beschouwd, maar dat die ondernemingen ook tarieven hanteren die veel hoger liggen dan de Belgische. Hoe verklaart de heer Thijs die tariefverschillen ? Mag de spreker aannemen dat De Post de tarieven van die concurrenten niet als richtinggevend voor haar eigen toekomstig beleid beschouwt ?

Op welk vlak situeren zich de problemen van de Zweedse Post?

Leidt de dominantie van *Belgique Distribution* (BD) in de sector van de distributie van huis-aan-huisbladen tot problemen inzake sociale concurrentie, bijvoorbeeld door de niet-naleving van wettelijk of contractueel vastgelegde arbeidsvoorwaarden bij BD? Kan in voorkomend geval de daaruit voortvloeiende lagere prijs de verklaring zijn voor het groot marktaandeel van BD en kan de overheid De Post helpen om deze concurrentievervalsing tegen te gaan ?

*
* *

De heer Guido De Padt (VLD) wenst te vernemen wat de verwachte bedrijfsresultaten voor het boekjaar 2003 zijn.

In De Post bestaat een grote cultuurkloof tussen top en basis: aangenomen wordt dat de visie op de toekomst van het bedrijf bij deze twee groepen van personeelsleden totaal verschillend is. Kan de heer Thijs dit bevestigen? Ook Vlaamse en Waalse vakbondsafgevaardigden zouden een fundamenteel verschillende houding aannemen. Kan dit verschil de toekomst van het bedrijf hypothekeren ?

Combien La Poste a-t-elle dépensé pour les contrats de consultance ?

Les communes devraient pouvoir jouer un rôle dans la vente de timbres, qui deviendraient ainsi plus faciles à se procurer. La Poste a-t-elle déjà étudié cette piste ?

L'intervenant conteste que le citoyen doive se rendre à cinq reprises à la maison communale pour obtenir et activer leur carte d'identité électronique. Deux déplacements suffisent. Combien coûtera à La Poste la délivrance d'une carte d'identité électronique ?

Il semble assez paradoxal que la libéralisation du secteur énergétique entraîne une hausse des prix au niveau du consommateur. M. Thijs estime-t-il que ce scénario va se répéter dans le cadre de la poursuite de la libéralisation du secteur postal ?

*
* *

M. Eric Massin (PS) estime que La Poste évolue dans un sens positif, mais que cette évolution est entachée de zones d'ombre. La Poste peut-elle survivre avec un capital de 300 millions d'euros ? Une augmentation de capital serait la bienvenue. Par rapport à 2001, on a connu en 2002 une diminution de recettes de 1,8 % et une augmentation des charges de 2,6 %. Quid du plan social de La Poste. Il y a encore un excédent de personnel de 900 unités. L'intervenant espère que l'on ne procèdera pas à des licenciements secs. Les filiales accumulent les pertes. Ne faudrait-il pas intervenir ? Certaines filiales comme Deltamédia (qui traite les envois non adressés) affirment que La Poste est à l'origine du problème parce qu'il ne leur est pas possible de distribuer sur l'ensemble du territoire. Ne faudrait-il pas privatiser Taxipost ? Lorsque le secteur «mail» (courrier) sera séparé du «retail» (services financiers, n'assistera-t-on pas à la naissance d'une entreprise portale à deux vitesses ? L'unité de La Poste ne sera-t-elle pas menacée comme cela pourrait être le cas à la SNCB ?

C. Réponses de M. Johnny Thijs

M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste, fournit les réponses suivantes.

Hoeveel heeft De Post uitgegeven voor consultancycontracten ?

De gemeenten zouden een rol kunnen spelen bij de verkoop van postzegels, die daardoor ruimer beschikbaar worden. Heeft De Post dit denkspoor al in overweging genomen ?

De spreker betwist dat burgers zich vijfmaal naar het gemeentehuis moeten begeven om een elektronische identiteitskaart te verkrijgen en te activeren: tweemaal volstaat. Hoeveel zal het De Post kosten om een elektronische identiteitskaart af te leveren ?

Paradoxaal genoeg lijkt het er op dat de liberalisering van de energiesector tot hogere prijzen voor de consument leidt. Denkt de heer Thijs dat hetzelfde scenario zich zal afspelen bij de verdere liberalisering van de postsector ?

*
* *

De heer Eric Massin (PS) is van oordeel dat De Post positief evolueert. Maar er zijn heel wat schaduwzijden aan die evolutie. Kan De Post met een kapitaal van 300 miljoen euro het hoofd boven water houden ? Een kapitaalsverhoging is dus welgekomen. In 2002 is er ten opzichte van 2001 een daling van de inkomsten van 1,8 % en een verhoging van de lasten van 2,6 %. Waar staat De Post met het sociaal plan ? Er zijn nog 900 personeelsleden teveel. De spreker hoopt dat dit niet gaat leiden tot naakte ontslagen. Bij de filialen stapelen de verliezen zich op. Moet er niet worden ingegrepen ? Sommige filialen, zoals Deltamedia (dat zich bezighoudt met de ongeadresseerde zendingen), schuiven aan De Post het probleem door dat ze niet over het hele grondgebied kan leveren. Moet Taxipost niet geprivatiseerd worden ? Ook wanneer 'mail' (briefwisseling) van 'retail' (financiële diensten) gescheiden zullen zijn, zal dan geen postbedrijf met twee snelheden ontstaan ? Zal de eenheid van De Post, naar analogie met wat de NMBS kan overkomen, niet in het gedrang komen ?

C. Antwoorden van de heer Johnny Thijs

De heer Johnny Thijs, de gedelegeerd bestuurder van De Post, antwoordt op voornoemde vragen en opmerkingen, het volgende.

I. — ÉCONOMIE DE L'ENTREPRISE

Résultats d'exploitation

Pour la période 2002-2007, la baisse de volume en ce qui concerne le courrier est estimée à 3 % par an, soit 15 % pour l'ensemble de la période. Si cette baisse de volume dépasse les estimations, La Poste continuera l'automatisation au niveau des facteurs (ce processus est appelé «sequencing»). Étant donné que les coûts en personnel représentent 80 % des dépenses de La Poste (la masse salariale s'élève à environ 1,5 milliard d'euros, soumis à une inflation avoisinant les 2 %), on tente par tous les moyens de réaliser des économies. Les projets de rénovation (voir infra) devraient y contribuer largement. Dans le domaine social (voir infra), les économies seront réalisées par le biais des départs naturels et des prépensions.

Le ministre de tutelle a exprimé le souhait que La Poste ne fasse plus de pertes en 2004. Cela n'ira toutefois pas sans peine, compte tenu des projets de rénovation en cours et des investissements nécessaires, notamment dans le domaine de l'automatisation. Un certain nombre de projets-clé sont déjà réalisés, mais La Poste doit prouver sa capacité à s'adapter à un marché qui évolue sous la pression de la libéralisation. Cette adaptation capitale exige que l'on initie de nouveaux projets mais les marges pour ce faire sont effectivement étroites, même si La Poste ne fait pas seulement appel à ses fonds propres mais peut également emprunter à des conditions favorables sur le marché.

Le volume des dépenses diminuera en tout cas en 2004.

Un certain nombre d'obligations imposées à La Poste par le contrat de gestion n'ont pas encore été financées par les pouvoirs publics. Des négociations doivent encore avoir lieu. Elles débiteront toutefois dans un esprit constructif.

Là où le ministre de tutelle préconise la rentabilité, la préoccupation essentielle de l'administrateur délégué est l'adaptation de la structure des coûts au volume du marché, parce que La Poste fait ainsi preuve de sa faculté d'adaptation et de son dynamisme et peut ainsi devenir un parti intéressant pour un partenaire (voir infra). La perte d'exploitation ne peut pas empêcher l'augmentation de capital.

I. — BEDRIJFSECONOMISCH

Exploitatieresultaten

Voor de periode 2002-2007 wordt de volumedaling van de briefwisseling geschat op 3 % per jaar, hetzij 15 % voor de hele periode. Indien de volumedaling nog erger is dan verwacht, zal De Post de automatisering nog verder tot op het niveau van de postbodes doordrijven (dit wordt 'sequencing' genoemd). Aangezien 80 % van de uitgaven van De Post personeelskosten zijn (de loonsom bedraagt circa 1,5 miljard euro, onderhevig aan een inflatie van om en bij de 2 %), wordt met alle middelen getracht besparingen door te voeren. De vernieuwingsprojecten (zie lager) moeten hier een grote bijdrage toe leveren. Op sociaal vlak (zie lager) zullen de besparingen worden doorgevoerd via natuurlijke afvloeiingen en het systeem van brugpensioen.

De voogdijminister heeft de wens geuit dat De Post in 2004 geen verlies meer zou boeken, maar dat zal – met de nog lopende vernieuwingsprojecten en de noodzakelijke investeringen, onder meer op het gebied van de automatisering – geen gemakkelijke klus worden. Een aantal sleutelprojecten is reeds voltooid, maar De Post moet haar capaciteit tonen zich verder aan de onderdruk van de liberalisering evoluerende markt aan te passen. Deze levensnoodzakelijke aanpassing vereist dat nieuwe projecten worden opgestart, en de marges hiervoor zijn wel degelijk klein, zelfs indien De Post hiervoor niet alleen haar eigen kapitaal aanspreekt, maar ook als ze leent aan gunstige marktvoorwaarden.

Het volume van de uitgaven zal in 2004 alleszins dalen.

Een aantal verplichtingen, die De Post zijn opgelegd via het beheerscontract, zijn nog niet door de overheid gefinancierd. Hier moeten de onderhandelingen nog over gevoerd worden. Ze zullen evenwel plaatshebben in een constructieve geest.

Daar waar de voogdijminister pleit voor winstgevendheid, is de hoofdbekommernis van de gedelegeerd bestuurder de aanpassing van de kostenstructuur aan het marktvolume omdat De Post aldus haar aanpassingsvermogen en slagkracht aantoot en een interessante partij kan worden voor een partner (zie lager). Het exploitatieverlies mag niet tot gevolg hebben dat de kapitaalsverhoging wordt tenietgedaan.

Projets de rénovation

Il y a deux ans, le nombre de projets de rénovation était d'environ 90 ; ce nombre a été ramené à 10. Un certain nombre d'entre eux ont déjà été réalisés.

PostStation (système d'automatisation visant à simplifier les opérations aux guichets) a déjà été installé dans 350 bureaux de poste cette année ; l'installation se fera l'an prochain dans les autres bureaux.

En ce qui concerne Taxipost, l'automatisation a été réalisée dans 6 des 9 dépôts.

Géoroute (système informatique qui établit des itinéraires de tournée pour les facteurs en fonction des circonstances locales) a démarré récemment.

Filiales

Un partenaire opérationnel et stratégique sera cherché pour Vicindo (l'entreprise de mailing et de marketing de La Poste). La décision de se séparer de Vicindo a été prise.

Exbo (collecte alternative des envois en dehors du circuit postal classique), Deltamédia (distribution alternative en dehors du circuit classique) et Speos (qui s'occupe essentiellement de la facturation et qui a récemment engrangé un gros contrat), ne devraient plus être déficitaires en 2005. Entre-temps, elles représentent une plus-value stratégique pour La Poste.

Operando n'est pas une filiale ; elle fournit l'informatique et la communication de La Poste au prix coûtant. Operando demande en effet beaucoup de moyens mais ne génère pas de perte pour La Poste.

Certipost absorbe beaucoup de moyens mais offre des perspectives d'avenir qui devraient se concrétiser dès l'an prochain, compte tenu des plans des grandes entreprises en matière de facturation électronique.

Il est faux de prétendre que Deltamédia (qui s'occupe de l'expédition des envois non adressés et est plus performante mais aussi plus chère que son concurrent Belgique Distributions) fait payer à La Poste le fait que l'entreprise ne peut pas distribuer partout en Belgique. Au contraire, l'entreprise a récemment engrangé un gros contrat qui lui permettra de doubler son chiffre d'affaires. La Poste profite également de cette collaboration du fait que le volume augmente.

Vernieuwingsprojecten

Het aantal vernieuwingsprojecten bedroeg twee jaar geleden om en bij de 90 ; dit aantal is teruggebracht tot 10. Een aantal van deze projecten is reeds voltooid.

PostStation (automatiseringssysteem om de handelingen aan de loketten vlotter te laten verlopen) werd al geïnstalleerd in 350 postkantoren dit jaar ; in de overige postkantoren zal de installatie volgend jaar gebeuren.

Voor Taxipost is de automatisering doorgevoerd in 6 van de 9 depots.

Georoute (die computergestuurde, door plaatselijke factoren gecorrigeerde rondes uittekent voor de postbodes) is recentelijk gestart.

Filialen

Voor Vicindo (het marketing- en mailingbedrijf van De Post) zal een operationele en strategische partner worden gezocht. De beslissing om Vicindo af te stoten is genomen.

Exbo (dat zich bezighoudt met alternatieve ophaling, buiten het klassiek postcircuit), Deltamedia (dat zich bezighoudt met alternatieve aflevering, buiten het klassiek postcircuit) en Speos (dat zich voornamelijk bezighoudt met facturatie, en dat recentelijk een groot contract in de wacht heeft gesleept), zouden in 2005 niet meer verliesgevend mogen zijn. Intussen hebben ze wel een strategische toegevoegde waarde voor de De Post.

Operando is geen filiaal ; het verzorgt de informatica en communicatie van De Post tegen kostprijs. Operando vraagt inderdaad veel middelen, maar genereert geen verlies voor De Post.

Certipost slurpt veel middelen op, maar biedt toekomstperspectieven, die vanaf volgend jaar al concreter zouden moeten worden, rekening houdend met wat grote bedrijven plannen inzake elektronische facturatie.

Het is onjuist te beweren dat Deltamedia (dat zich bezighoudt met de verzending van ongeadresseerde stukken en beter maar ook duurder is dan concurrent *Belgique Distributions*) De Post doet opdraaien voor het feit dat het bedrijf niet op alle plaatsen in België kan leveren. Integendeel. Het bedrijf heeft recentelijk een groot contract binnengerijfd waardoor zijn omzet zal verdubbelen. De Post haalt ook voordeel uit deze samenwerking doordat het volume verhoogt.

En ce qui concerne Taxipost, l'entreprise compte 600 agents statutaires et 400 contractuels. Taxipost est déficitaire et un plan de redressement doit être soumis au conseil d'administration afin de sortir l'entreprise du rouge. La Poste ne se séparera jamais entièrement de Taxipost parce que cela ouvrirait la porte aux concurrents allemands et français qui pourraient ainsi écrémer le marché des PME.

Centres de tri

Les centres de tri (il en existe cinq en Belgique et leur nombre reste fixé à cinq) doivent être modernisés. Bruxelles X va être transformé. À Charleroi et à Gand, des terrains ont été acquis afin de construire de nouveaux centres de tri. À Flémalle, le sol est pollué si bien qu'il faudra sans doute trouver une autre solution en région liégeoise.

Hébergement

La Poste compte environ 1 500 bâtiments. L'objectif est de vendre les bâtiments sous-occupés. Dans certains cas ; La Poste louera des bâtiments ; c'est également bon pour le bilan. Les bureaux centraux du World Trade Center et du Centre Monnaie seront rassemblés en un seul bâtiment. Cette opération pourrait rapporter 10 millions d'euros à La Poste.

II. — VOLET SOCIAL

Plan social

Fin 2000, un montant de 300 millions d'euros a été prévu pour financer le plan social. L'objectif était d'adapter l'effectif de La Poste au volume du marché sans procéder à des licenciements secs. Cette mesure irait de pair avec un accroissement de la productivité de 15 à 20 %. Actuellement, les membres du personnel qui demandent cette prépension sont remplacés et le plan social ne donne pas encore de résultat. Ces deux objectifs vont de pair avec un processus de rationalisation mis en œuvre par l'introduction du système PostStation dans les bureaux de poste et de Géoroute pour aider les facteurs. L'objectif est d'arriver à ce qu'un nombre encore plus élevé de membres du personnel demandent la prépension sans qu'il faille les remplacer. La finalité du plan social est de procéder à des économies en personnel par le non-remplacement des prépensionnés et l'augmentation de la productivité. Cet objectif ne pourra être atteint que si l'introduction de PostStation et Géoroute est couronnée de succès.

Wat Taxipost betreft, zijn er 600 statutaire en 400 contractuele personeelsleden, die van het bedrijf afhankelijk zijn. Taxipost is verliesgevend, er moet dus een herstelplan worden voorgelegd aan de raad van bestuur om het uit de rode cijfers te halen. De Post zal zich nooit helemaal ontdoen van Taxipost, omdat dit de poort zou openzetten voor de Duitse en Franse concurrenten, die aldus de markt van de kmo's zouden kunnen afschuimen.

Sorteercentra

De sorteercentra – waarvan er in België vijf zijn en waarvan het aantal op vijf vastgelegd blijft – moeten worden gemoderniseerd. Brussel X wordt omgebouwd. In Charleroi en Gent zijn gronden aangekocht om nieuwe sorteercentra op te bouwen. In Flémalle is de bodem vervuild, zodat wellicht in het Luikse een andere oplossing zal worden gezocht.

Behuizing

De Post telt zowat 1.500 gebouwen. Het is de bedoeling de gebouwen die onderbenut zijn, te verkopen. In sommige gevallen zal De Post gebouwen huren ; dit is ook goed voor de balans. De hoofdkantoren in het World Trade Center en het Muntgebouw zullen in één enkel gebouw worden samengebracht, een operatie die De Post 10 miljoen euro kan opleveren.

II. — SOCIAAL

Sociaal plan

Eind 2000 werd voorzien in een bedrag van 300 miljoen euro voor het sociaal plan. De bedoeling was het personeelsbestand van De Post aan te passen aan het marktvolume zonder naakte ontslagen. Dit gaat gepaard met een productiviteitsverhoging van 15 à 20 %. Thans worden mensen die prepensioen aanvragen, vervangen en levert het sociaal plan nog niets op. Een en ander is gekoppeld aan de rationalisatie door de introductie van PostStation in de postkantoren en Georoute ten behoeve van de postbodes. Het is de bedoeling dat nog meer mensen brugpensioen aanvragen zonder dat ze hoeven te worden vervangen. De finaliteit van het sociaal plan is het doorvoeren van personeelsbesparingen doordat enerzijds bruggepensioneerden niet meer worden vervangen en anderzijds de productiviteit stijgt. Voorwaarde is wel dat de introductie van PostStation en Georoute een succes wordt.

Plan de restructuration

On n'a jamais avancé de chiffres concrets. Au Limbourg, on a fait état un moment d'une perte de 12 000 emplois. Cela n'a jamais été démenti mais cela implique pour le moins que ce chiffre soit confirmé. L'augmentation de la productivité est impérative si la tendance à la baisse de volume se maintient. C'est ainsi qu'en 2002, 500 emplois ont été supprimés dans la division «collect» (collecte des envois postaux qui sont ensuite amenés au centre de tri). L'objectif général reste d'adapter la structure de l'entreprise au volume de marché. Le temps presse. La Poste a commencé trop tard sa réorganisation.

Politique de recrutement

À l'heure actuelle, les recrutements ne sont pas gelés. À partir de l'an prochain, la vague de prépensions et les effets des projets de rénovation seront alignés dans toute la mesure du possible. Ces deux volets impliquent un changement de mentalité si l'on sait que près de 40.000 membres du personnel de La Poste sont des agents statutaires. À l'heure actuelle, les statutaires sont remplacés par des temporaires.

En ce qui concerne l'évolution du nombre de contractuels non barémiques, les chiffres sont les suivants : au 30 juin 2003, La Poste comptait 582 contractuels non barémiques, filiales non comprises. Ce chiffre englobe 161 postes concernant des mutations internes de statutaires ou de contractuels barémiques qui sont devenus des contractuels non barémiques.

Il est par ailleurs important de préciser que l'augmentation du nombre de contractuels concerne essentiellement deux domaines (Marketing & ventes et ICT), dans lesquels La Poste avait besoin de renforts pour des raisons évidentes.

Cadres

Au demeurant, des cadres supérieurs ont été attirés afin de permettre à La Poste de mener à bien sa restructuration.

L'ancien administrateur délégué, M. Rombouts, avait commencé ce mouvement de rattrapage mais celui-ci s'était ralenti en 2002. Tout bien considéré, le nombre de cadres est toutefois beaucoup moins élevé que dans d'autres entreprises publiques.

La proportion des cadres, par rapport à l'ensemble du personnel de La Poste représente 3%. En chiffres absolus, cela représente un total de 1.151 cadres en juin 2003, total qui correspond à l'addition du nombre de contractuels non barémiques, de mandataires statutaires, de pilotes ICT et de contractuels statutaires et barémiques de niveau 1.

Herstructureringsplan

Er zijn nooit concrete cijfers naar voren geschoven. In Limburg heeft men ooit gewag gemaakt van 12.000 jobs die verloren zouden gaan. Dit werd niet ontkend, maar het impliceert allerminst dat het cijfer bevestigd werd. De productiviteitsstijging is een noodzaak indien de trend van de volumedaling zich doorzet. Zo zijn in de afdeling 'collect' (afhaling van poststukken die vervolgens naar de sorteercentra worden gebracht) in 2002 500 jobs geschrapt. De algemene doelstelling blijft de bedrijfsstructuur aan te passen aan het marktvolume. De tijd dringt. De Post is laat met haar herstructurering begonnen.

Wervingsbeleid

Op dit ogenblik is er geen wervingsstop. Vanaf volgend jaar zullen de golf van bruggepensioneerden en de output van de vernieuwingsprojecten zoveel mogelijk op elkaar worden afgestemd. Een en ander impliceert een mentaliteitsverandering als men bedenkt dat drie vierden van de circa 40.000 personeelsleden van De Post statutairen zijn. Thans worden statutairen vervangen door tijdelijken.

War de evolutie betreft van het aantal niet-baremieke contractuelen zijn de cijfers als volgt : op 30 juni 2003 telde De Post 582 niet-baremiëk contractuelen, filialen niet inbegrepen. In dit aantal zitten 161 posten die interne mutaties betreffen van statutairen of baremiëk contractuelen die niet-baremiëk contractuelen geworden zijn.

Verder is het belangrijk te weten dat de meerderheid van de aangroei van de contractuelen te vinden is in twee domeinen? Marketing é Sales en ICT, domeinen waarin De Post om duidelijke redenen versterking behoefde.

Kaderpersoneel

Anderzijds werden hogere kaderleden aangetrokken, die het De Post mogelijk moeten maken de herstructurering tot een goed einde te brengen.

De vorige gedelegeerd bestuurder, de heer Rombouts, was met deze inhaalbeweging begonnen, doch in 2002 werd ze afgeremd. Op de keper beschouwd ligt het aantal kaderleden evenwel ver beneden het gebruikelijke percentage in andere overheidsbedrijven.

Het aandeel van de kaderleden in de totale populatie van het postpersoneel bedraagt 3%. In absolute cijfers komt dit overeen met een totaal van 1.151 kaderleden in juni 2003, zijnde de som van het aantal niet-baremieke contractuelen, de statutaire mandatarissen, ICD-piloot en statutairen en baremiëk contractuelen van niveau 1.

A titre de comparaison, le nombre de cadres dans les autres entreprises publiques varie entre 4,8% minimum et 19% maximum de l'effectif global (sur la base des chiffres communiqués par la direction du personnel des entreprises en question).

L'objectif est également de professionnaliser et de responsabiliser toutes les fonctions supérieures jusqu'au grade de percepteur.

Consultants

Depuis 2001, les montants affectés à la consultance ont été divisés par trois. Il y a un ou deux ans, le recours à des avis externes était une impérieuse nécessité. La Poste fait de plus en plus appel au savoir-faire interne. Cela est toutefois la conséquence du recrutement de cadres de qualité.

Absentéisme

Il est exact qu'une diminution de 0,5 % du taux d'absentéisme pourrait permettre de réaliser des économies de l'ordre de 7 millions d'euros. Le taux d'absentéisme tourne en ce moment autour des 10 %, mais, en raison de la demande d'augmentation de la productivité et de la flexibilité, ce taux pourrait encore augmenter en raison de l'insécurité générée par les objectifs précités. Il faut toutefois tenir compte de la spécificité de La Poste si l'on veut replacer ce taux élevé dans son contexte exact et le comparer avec ce qui est la norme dans des secteurs comparables : un facteur qui se fait agresser sera absent pendant trois mois. Certains membres du personnel prennent leurs jours de congé en fin de carrière. Tous ces facteurs font exploser les chiffres. Sans vouloir organiser une chasse aux sorcières, La Poste fera néanmoins effectuer des contrôles de manière conséquente afin de réduire les abus en matière de congé de maladie.

Géoroute

On a effectué trente expériences dans des officines pilote et leur évaluation a montré qu'il fallait tenir compte des circonstances locales. L'introduction de Géoroute changera les habitudes de quelque 20 000 facteurs. Ils devront également travailler davantage. Il leur restera assez de temps pour accorder plus de temps aux clients qui le souhaitent. Entre-temps, Géoroute est opérationnel dans 159 bureaux. Cela signifie que le système est opérationnel. Sur le terrain, il n'est pas toujours facile d'accepter ce système. Les facteurs plus âgés conservent autant que faire se peut leur tournée traditionnelle mais doivent desservir un nombre plus important de boîtes aux lettres. La Poste restera toutefois toujours

Ter vergelijking : op basis van informatie ontvangen van de personeelsdirectie van andere overheidsbedrijven bedraagt het aantal kaderleden minimul 4,8%, maximum 19% van de totale populatie.

Het is ook de bedoeling alle hogere functies, tot op het niveau van de postmeester, professioneler te maken en te responsabiliseren.

Consultants

Sedert 2001 zijn de bedragen gespendeerd aan consultants gedeeld door drie. Eén à twee jaar was extern advies een levensnoodzaak. Meer en meer doet De Post echter beroep op de knowhow die het zelf in huis heeft. Dit is onder meer het gevolg van de aanwerving van goede kaderleden.

Absenteïsme

Het klopt dat een vermindering met 0,5 % van het absentéisme een besparing van om en bij 7 miljoen euro zou opleveren. Het absentéisme schommelt op dit ogenblik rond de 10 %, maar het zou ingevolge de gevraagde productiviteits- en flexibiliteitsverhoging de volgende jaren nog kunnen stijgen omwille van de onzekerheid die voornoemde doelstellingen genereert. Anderzijds moet wel rekening worden gehouden met de specificiteit van De Post om dit hoge percentage in zijn juiste context te kunnen plaatsen en te vergelijken met wat in vergelijkbare sectoren de norm is : een postbode die wordt overvallen is gemiddeld drie maand afwezig ; ook zijn er personeelsleden die hun verlofdagen op het einde van hun loopbaan opnemen ; al deze factoren jagen de cijfers de hoogte in. Zonder een heksenjacht op het getouw te zetten, zal De Post niettemin consequent controles laten uitvoeren om misbruik van ziekteverlof zoveel mogelijk terug te dringen.

Georoute

Er zijn dertig experimenten in modelkantoren uitgevoerd, waarvan de evaluatie aan het licht heeft gebracht dat met lokale factoren rekening moet worden gehouden. De introductie van Georoute zal nu eenmaal de gewoontes van circa 20.000 postbodes veranderen. Ze zullen ook harder moeten werken. Er blijft genoeg tijd over om aan klanten die dat wensen meer tijd te spenderen. Intussen is Georoute operationeel in 159 kantoren. Dit betekent meteen dat het werkbaar is. Op de werkvloer is dit veranderingsproces niet altijd gemakkelijk te aanvaarden. Oudere postbodes behouden zoveel mogelijk hun traditionele route, maar moeten wel meer postbussen bedienen. Toch zal De Post steeds open blij-

ouverte à la concertation pour autant que l'objectif (rationalisation et augmentation de la productivité) ne soit pas menacé, étant donné qu'il constitue un élément essentiel pour la survie de La Poste.

Climat social

La direction de La Poste est en contact permanent avec les secrétaires généraux des syndicats. Le personnel de La Poste est bien traité, mais on exige actuellement de lui davantage de flexibilité et de productivité, et cette exigence est parfois mal ressentie sur le terrain où, pendant des décennies, on a entretenu d'autres habitudes. Le problème réside également dans le fait que la chaîne de communication est très longue : la bonne entente qui règne au sommet doit se transmettre jusqu'à la base.

Politique en matière de communication

La Poste doit accorder une attention particulière au fait que la chaîne de communication, tant sur le plan de l'organisation interne qu'au niveau social, est très longue et donc particulièrement visible.

La revue «Texto» a été adaptée après que l'on eut réalisé une enquête auprès des lecteurs : la version antérieure contenait de nombreuses nouvelles locales et que les nouvelles d'intérêt général. Aujourd'hui, c'est le contraire. Il va de soi que l'objectif est de diffuser des nouvelles positives. Cela ne signifie pas que la revue ne puisse pas exprimer une note critique, mais ce sont les nouvelles positives qui doivent l'emporter.

III. — RELATIONS AVEC LES POUVOIRS PUBLICS

Actionnariat

Le ministre de tutelle représente les actionnaires et pose certaines exigences en vue de rendre La Poste bénéficiaire dans un environnement concurrentiel. En tant que représentant des pouvoirs publics, il exige que La Poste fournisse certains types de service (tels que la mise en place d'un réseau dense de bureaux de poste), qui doivent être correctement rémunérés. Il en va de l'avenir de La Poste dans un environnement où le monopole de la distribution des envois postaux disparaît progressivement et le volume du courrier est en baisse.

On cherche un partenaire industriel, ce qui offrirait en même temps l'occasion de s'attacher un concurrent. Il faut toutefois que La Poste conserve sa structure opérationnelle en Belgique.

venen staan voor overleg, voor zover de doelstelling zelf – rationalisatie en productiviteitsverhoging – niet op de helling wordt gezet, omdat deze noodzakelijk is voor het voortbestaan van De Post.

Sociaal klimaat

De directie van De Post houdt permanent voeling met de secretarissen-generaal van de vakbonden. Het personeel van De Post wordt goed behandeld, maar thans wordt ook meer flexibiliteit en meer productiviteit geëist, en die eis komt soms hard aan op de werkvloer waar men er decennialang andere gewoontes op heeft nagehouden. Het probleem is ook dat de communicatieketen zeer lang is : een goede verstandhouding aan de top moet tot op de werkvloer doordringen.

Communicatiebeleid

De Post moet er extra rekening mee houden dat de communicatieketen, zowel intern organisatorisch als op sociaal vlak, lang is en dus extra zichtbaar zijn.

Het blad «Texto» is na een lezersenquête aangepast : het vorige concept behelsde veel plaatselijk met wat algemeen nieuws ; dat is nu omgekeerd. Uiteraard is het de bedoeling positief nieuws te brengen. Dit betekent niet dat er geen kritische noot kan worden geuit, maar wel dat het positieve nieuws moet overheersen.

III. — RELATIES MET DE OVERHEID

Aandeelhouderschap

De voogdijminister vertegenwoordigt de aandeelhouders en stelt bepaalde eisen om De Post winstgevend te maken in een concurrentiële omgeving. Als vertegenwoordiger van de overheid eist hij een bepaalde dienstverlening (zoals de fijnmazigheid van het netwerk van postkantoren), die correct vergoed moet worden. De inzet is het voortbestaan van De Post in een omgeving waar het monopolie van de postbedeling geleidelijk aan wordt afgeschaft en het volume van de briefwisseling daalt.

Er wordt een industriële partner gezocht, wat meteen ook het voordeel biedt een concurrent aan banden te leggen. Voorwaarde is wel dat De Post in België de operationele structuur behoudt.

Communes

Les bourgmestres sont mécontents lorsque l'on ferme un bureau de poste mais la collaboration avec les communes ne va pas de soi, étant donné qu'avec ses 1338 bureaux de poste, l'entreprise est présente dans plus d'endroits que les communes (celles-ci sont au nombre de 589 et ne disposent pas toujours de bureaux décentralisés), sans parler du fait que les missions administratives et les opérations au guichet sont de nature différente.

Carte d'identité électronique

La délivrance des nouvelles cartes d'identité électronique sera organisée par les communes. La Poste peut mettre du personnel à la disposition des communes pour les aider à accomplir le surcroît de travail qui en résultera. Cette mobilité est une bonne chose mais elle ne peut pas entraîner des coûts supplémentaires dans le chef de La Poste.

IV. — RELATIONS AVEC LE PUBLIC

Timbres-poste

Des accords ont été conclus avec une chaîne de grands magasins et avec quatre cents kiosques à journaux pour assurer la vente de timbres-poste. La distribution de ceux-ci doit s'élargir car elle peut avoir un effet positif sur la consommation. Si l'on achète des cartes postales, l'objectif est de les envoyer et, pour cela, il faut des timbres.

Le timbre prior a été un succès financier mais pas sur le plan commercial, en ce sens que la qualité du service laisse à désirer. Lors de l'introduction du timbre prior, il n'a jamais été promis que l'envoi serait distribué le lendemain, mais que tout serait mis en œuvre pour qu'il en soit ainsi. La communication en la matière n'a pas bien fonctionné. Il est du reste impossible de prendre un tel engagement.

En Belgique, le prix du timbre-poste se situe aux environs de la moyenne européenne. En Allemagne, le prix du timbre-poste est beaucoup plus élevé, parce que les autorités locales laissent toute latitude aux entreprises postales en la matière.

Facteurs

Il est exact que l'introduction de Géoroute aura pour effet que certains recevront leur courrier plus tôt que par le passé et d'autres plus tard.

Gemeentes

De burgemeesters zijn boos wanneer een postkantoor wordt gesloten, maar samenwerking met de gemeentes ligt ook al niet voor de hand om reden dat De Post met haar 1338 kantoren op meer plaatsen aanwezig is dan de gemeentes (waarvan het aantal 589 bedraagt en die niet altijd beschikken over gedecentraliseerde kantoren), nog afgezien van het feit dat administratieve taken en postlokethandelingen van elkaar verschillen.

Elektronische identiteitskaart

De verdeling van de nieuwe elektronische identiteitskaart zal gebeuren door de gemeentes. De Post kan personeel ter beschikking stellen van de gemeentes om de grotere werklust die de verdeling van de nieuwe identiteitskaart met zich brengt op te vangen. Deze mobiliteit is een goede zaak, maar ze mag voor De Post geen bijkomende kosten teweegbrengen.

IV. — RELATIES MET HET PUBLIEK

Postzegels

Er zijn akkoorden afgesloten met een grootwarenhuisketen en met vierhonderd krantenwinkels om postzegels te verdelen. De distributie moet nog ruimer, want dit kan een positief effect hebben op de consumptie. Als men ansichtkaarten koopt, is het de bedoeling om ze te versturen, en horen daar dus postzegels bij.

De prior-zegel is een financieel, maar geen commercieel succes geweest in die zin dat de kwaliteit van de dienstverlening te wensen overliet. De prior-zegel is nooit ingevoerd met de belofte dat hij een bestelling de dag nadien garandeerde, alleen dat alles in het werk zou worden gesteld om de bestelling de dag nadien te laten plaatshebben. De communicatie hieromtrent is tekortgeschoten. Voornoemde garantie is overigens niet te geven.

De prijs van een Belgische postzegel schommelt rond het Europees gemiddelde. In Duitsland ligt de prijs van een postzegel veel hoger, omdat de lokale overheden de postbedrijven hierin de vrije hand hebben gelaten.

Postbodes

Het is een feit dat de introductie van Georoute tot gevolg zal hebben dat sommigen hun post vroeger en anderen dan weer later zullen ontvangen.

Le rôle social du facteur sera toutefois maintenu : chaque boîte aux lettres pourra être desservie quotidiennement ; les facteurs pourront prendre leur temps pour les clients qui le désirent.

Les concurrents ne reprendront pas de facteur dans leur entreprise ; il est plus que probable qu'ils engageront de faux indépendants, ce qui est une forme de concurrence déloyale. Les pouvoirs publics doivent veiller à ce que, malgré la libéralisation, les concurrents soient quand même soumis aux contrôles sociaux nécessaires.

Deuxième tournée

Non seulement la seconde tournée a été supprimée dans 90 % de tous les bureaux de poste, mais elle était également devenue superflue, parce que tous les envois portaux sont livrés le matin en une fois.

Bureaux de poste

On calcule la rentabilité de chaque bureau de poste pris isolément mais il va de soi que l'introduction de Géoroute comme de PostStation joue un rôle considérable en la matière ; la densité du réseau de bureaux de poste demandée par les pouvoirs publics est un élément du contrat de gestion et pourrait entraîner le versement de compensations sous la forme d'aides des pouvoirs publics.

Les 1339 bureaux de poste, répartis sur l'ensemble du pays, jouissent de la confiance des clients, même si les files et le manque de confidentialité (pour certaines transactions confidentielles) continuent de poser problème.

Scission «mail» et «retail»

L'idée de cette scission a été avancée il y a des années déjà. Cette scission n'est qu'une scission au plan opérationnel et doit encore être élaborée et programmée. Dans un bureau de poste, l'activité dure de quatre heures trente le matin jusqu'à dix-neuf heures trente. Les responsables (tant en ce qui concerne les facteurs que le bureau de poste proprement dit) ne peuvent pas être présents pendant tout ce temps. L'activité «Mail» (courrier) représente 80 % du chiffre d'affaires de La Poste et l'activité «Retail» (services financiers), 8 %. Les services «Retail» doivent être présents dans les centres des villes, ce qui implique un surcoût, tandis qu'il est préférable d'installer le «Retail» en périphérie, là où les loyers sont moins élevés. Cette scission n'est rien d'autre qu'une séparation fonctionnelle qui doit encore être précisée.

De sociale rol van de postbode zal echter worden gehandhaafd : elke dag zal elke brievenbus bediend kunnen worden ; postbodes zullen tijd kunnen vrijmaken voor wie dat wenst.

Concurrenten zullen geen postbodes overnemen, maar hoogstwaarschijnlijk tal van schijnzelfstandigen in dienst nemen, wat een vorm van oneerlijke concurrentie is. De overheid moet erop toezien dat ondanks de liberalisering de concurrenten niettemin worden onderworpen aan de nodige sociale controles.

Tweede ronde

Wat de tweede postronde betreft, die is niet alleen al in 90 % van alle postkantoren afgeschaft, maar is ook overbodig omdat alle poststukken 's morgens reeds deel uitmaken van dezelfde vracht.

Postkantoren

De rendabiliteit van elk afzonderlijk postkantoor wordt berekend, maar uiteraard zal de introductie van zowel Georoute als PostStation hierin een doorslaggevend gegeven vormen ; de fijnmazigheid, door de overheid gevraagd, wordt in het beheerscontract ingeschreven en zou kunnen leiden tot compensaties via overheidssteun.

De 1339 postkantoren verspreid over het hele land genieten het vertrouwen van de klanten, al vormen de files en het gebrek aan privacy (voor meer vertrouwelijke transacties) nog een probleem.

Splitsing «mail» en «retail»

Het idee van deze splitsing is al jaren geleden geopperd. Deze splitsing is niet meer dan een operationele scheiding en moet nog worden uitgevoerd en gepland. In een postkantoor is er activiteit van halfvijf 's ochtends tot halfacht 's avonds. Verantwoordelijken – voor de postbodes en voor het postkantoor als zodanig – kunnen niet de hele tijd aanwezig zijn. 'Mail' (briefwisseling) neemt 80 %, 'retail' (financiële diensten) 8 % van de omzet van De Post voor zijn rekening. 'Retail' moet in het centrum van een stad aanwezig zijn, wat duurder uitvalt, terwijl 'mail' best in de periferie wordt gevestigd, waar de huur goedkoper is. Deze splitsing is niet meer dan een functionele scheiding en moet nog worden verduidelijkt.

Traitement des réclamations

Il est exact que le traitement des réclamations n'a pas encore été centralisé. Un des projets de centralisation a été abandonné parce qu'il ne produisait pas ses effets dans l'immédiat. Les réclamations concernent essentiellement les envois recommandés et le service «paquets». Le taux de réclamations est toutefois peu élevé (bien que l'on n'ait pas procédé à des évaluations qualitatives en la matière. Parfois ont lieu des vols, ce qui exige que l'on renforce la surveillance.

Évaluation de la qualité

Il est exact que la distribution des envois portaux était meilleure il y a 5 ou 6 ans. À l'époque, on utilisait d'autres critères. La différence entre ces critères internes et Belex est de 10 %.

V. — ATTITUDE À L'ÉGARD DE LA CONCURRENCE

Partenariat

Ce point a été traité plus haut sous la rubrique «actionnariat».

Fidélisation des clients

Étant donné que 250 clients assurent 35 % des recettes, il est essentiel de conserver ces clients dans un marché ouvert à la concurrence. C'est la raison pour laquelle on a créé «*Belgian Post Solutions*» afin d'offrir une plus-value à ces clients.

Libéralisation

Ce n'est par exemple qu'en région bruxelloise que les concurrents pourront rogner la part de marché de La Poste à un tarif que celle-ci ne peut absolument pas pratiquer, ne fût-ce que parce que La Poste ne peut pas différencier ses tarifs en fonction de l'endroit du territoire où elle opère.

La Suède est un mauvais exemple pour La Poste parce que la poste suédoise a dû céder la moitié de ses activités à la concurrence. L'exemple suédois est dès lors instructif pour parce qu'il montre quelles peuvent être les conséquences de la libéralisation si l'on ne prépare pas à temps la perte du monopole.

Klachtenbehandeling

De klachtenbehandeling is inderdaad nog niet gecentraliseerd. Eén van de projecten die deze centralisatie wou realiseren, werd gestopt omdat ze niet meteen rendeert. De klachten hebben vooral betrekking op de aangetekende zendingen en op de pakjesdienst. Het betreft slechts een klein percentage (ofschoon er terzake geen kwaliteitsmetingen werden verricht). Er hebben soms diefstallen plaats, die een verscherpt toezicht vereisen.

Kwaliteitsmetingen

Het klopt niet dat de postbedeling 5 à 6 jaar geleden beter was. Er werden toen andere criteria gehanteerd. Het verschil tussen deze interne criteria en Belex bedraagt 10 %.

V. — HOUDING TEN AANZIEN VAN DE CONCURRENTIE

Partnerschap

Dit punt werd hierboven behandeld onder «aandeelhouderschap».

Klantenbinding

Aangezien 250 klanten zorgen voor 35 % van de inkomsten, is het van essentieel belang deze klanten ook in een concurrentiële markt te behouden. Hiervoor werd 'Belgian Post Solutions' in het leven geroepen, om voor die klanten een meerwaarde te creëren.

Liberalisering

Concurrenten zullen het marktaandeel van De Post bijvoorbeeld alleen in het Brusselse kunnen aanvreten tegen een tarief waar De Post onmogelijk tegen opkan, alleen al omdat De Post geen specifieke tarieven voor een specifiek deel van het grondgebied mag hanteren.

Zweden is een slecht voorbeeld voor De Post omdat de Zweedse equivalent van De Post de helft van haar activiteiten aan de concurrentie heeft moeten prijsgeven. Zweden is dan weer een interessant voorbeeld omdat het aantoonde wat de gevolgen van een vrijmaking kan zijn als men zich niet tijdig op het verlies van het monopolie voorbereidt.

La libéralisation ne peut dès lors pas s'opérer à un rythme trop élevé.

Le rapporteur,

Valérie DE BUE

Le président,

Francis VAN DEN EYNDE

De liberalisering mag vooral in geen te hoog tempo worden doorgevoerd.

De rapporteur,

Valérie DE BUE

De voorzitter,

Francis VAN DEN EYNDE