

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 22 SEPTEMBER 2009

Namiddag

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

du

MARDI 22 SEPTEMBRE 2009

Après-midi

De vergadering wordt geopend om 13.56 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

01 **Samengevoegde interpellaties en vragen van**

- de heer Eric Libert aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14573)
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het inzetten van personeelsleden van De Post ter versterking van de PostPunten van Louvain-la-Neuve" (nr. 14616)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14625)
- de heer André Flahaut tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve (1348) en de blinde tenuitvoerlegging van de in het beheerscontract opgenomen criteria in verband met de sluiting van kantoren" (nr. 350)
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 351)
- de heer Jacques Otlet tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 352)
- mevrouw Camille Dieu tot de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluitingen van postkantoren" (nr. 358)
- mevrouw Juliette Boulet aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor in Hornu" (nr. 14848)
- mevrouw Valérie De Bue aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van postkantoren" (nr. 14860)
- mevrouw Brigitte Wiaux aan de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14904)

01.01 **Éric Libert** (MR): De Post heeft haar beslissing om het postkantoor van Louvain-la-Neuve te sluiten gerechtvaardigd door aan te voeren dat er twee PostPunten voor in de plaats komen en dat hiermee aan de eisen van het beheerscontract wordt voldaan. De inwoners en het gemeentebestuur van Ottignies-Louvain-la-Neuve hebben daarover een gesprek gehad met De Post, maar die heeft zich er enkel toe verbonden een bijkomend PostPunt te openen in een gemeentelijk hulpkantoor in Louvain-la-Neuve.

Het bezwaar van de lokale actoren is logisch, aangezien Ottignies en Louvain-la-Neuve louter op papier, administratief gezien, een eenheid vormen. Uit een sociologisch oogpunt gaat het om twee verschillende

gemeenten, waarvan Louvain-la-Neuve de meeste inwoners telt. Bovendien geeft De Post een foutieve interpretatie aan het beheerscontract. Dat bepaalt immers dat er minstens één postkantoor per gemeente moet zijn, wat geenszins betekent dat een gemeente niet over meer dan een postkantoor zou mogen beschikken.

Hoe staat u tegenover die sluiting? Zullen uw kabinet en de directie van De Post dat dossier binnenkort evalueren? Het beheerscontract dat in 2005 gesloten werd, moet immers in 2009 herzien worden.

01.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): Ecolo steunt de eisen van de burgers, de studenten, de universiteit en de gemeente al langer dan vandaag. Wij plaatsen nogal wat vraagtekens bij de doelmatigheid van die beslissingen om kantoren te sluiten.

De beheerders van De Post willen het precieze aantal post- en bankverrichtingen niet meedelen, terwijl De Post vaak argumenten in verband met de bankdienstverlening aanvoert om een sluiting te verantwoorden. Bovendien loopt de huurovereenkomst voor het gebouw pas over drie jaar af. Hoeveel zal het kosten om uit dat gebouw te trekken? Naar het schijnt werd de huurovereenkomst niet tijdig opgezegd.

Op grond van welke criteria mogen bepaalde gemeenten verscheidene postkantoren behouden, en andere niet? Ik zou een gedetailleerd antwoord willen krijgen.

Ik vroeg u eerder al waarom de onderhandelingen zodanig vastgelopen waren. Welke oplossingen reikt u aan?

01.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!): In dit dossier is De Post bijzonder creatief geweest. Het kantoor ging op 31 augustus dicht, en De Post heeft de twee PostPunten eigen personeel ter beschikking gesteld. Men kan zich dan ook vragen stellen over het statuut van die werknemers.

Hoeveel personen worden er voor deze opdracht ingezet, en voor hoe lang? Werd er voor deze terbeschikkingstelling van werknemers in een financiële compensatie voorzien? Bent u van plan dat experiment elders te herhalen? Werden de representatieve werknemersorganisaties geraadpleegd? Hoe zal u een en ander aanpakken?

Wat de specifieke problematiek in verband met de sluiting van het postkantoor in Louvain-la-Neuve betreft, sluit ik me aan bij mijn collega's.

01.04 André Flahaut (PS): De inwoners van Louvain-la-Neuve zijn enigszins atypisch; ze hebben een comité opgericht en de parlementsleden van de vier democratische partijen bijeengeroepen, met het verzoek iets te ondernemen en druk uit te oefenen. Ze zullen geen enkel initiatief achterwege laten.

In het beheerscontract staat dat er in elke gemeente minstens één postkantoor moet zijn. Louvain-la-Neuve is een studentenstad, waar veel inwoners zich niet met de auto verplaatsen. Er moet een oplossing gevonden worden die rekening houdt met de specificiteit van Louvain-la-Neuve.

Het zijn niet diegenen die de beheersplannen opstellen in hun kantoren met airconditioning en de ontwerpers van wiskundige modellen die morgen naar de kiezer moeten trekken. Het is onze plicht met een politieke oplossing voor de dag te komen. Het Parlement zal nog nauwer betrokken moeten worden bij de onderhandelingen over het nieuwe beheerscontract. We huren nog enkele maanden een ruimte, die tijdelijk uitkomst zou kunnen bieden. De universiteit en de stad stemmen erin toe dat die ruimte zou worden onderverhuurd aan een ad-hocorganisatie, die dan onderdak zou kunnen bieden aan de twee postbodes die tewerkgesteld worden in de over de stad verspreide PostPunten.

Men mag dat noemen zoals men wil, maar het zou een goede zaak zijn dat alvast de eerste nood gelenigd wordt en er een oplossing wordt aangereikt. Over wat er daarna moet gebeuren, kunnen we dan later nadenken in het kader van het beheerscontract.

Ik zou willen dat er naar ons geluisterd wordt, en dat er een voorlopige oplossing wordt gevonden voor deze situatie.

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!): In tal van stadscentra werden de postkantoren, tot groot ongenoegen van de inwoners, gesloten.

Volgens verschillende academische bronnen kwamen er in het postkantoor van Louvain-la-Neuve in juni jongstleden 7.314 klanten over de vloer, wat neerkomt op gemiddeld 300 personen per dag. Het kantoor van Ottignies heeft 5.700 klanten!

Gelet op het feit dat dit kantoor 1.500 klanten van de Bank van de Post heeft, zou ik graag weten wat de verhouding tussen de bank- en de postverrichtingen in Louvain-la-Neuve is.

De Union des Classes Moyennes (UCM), de Centrale nationale des employés (CNE) van de Confédération des syndicats chrétiens (CSC) van het universiteitspersoneel, de directie van de UCL en het stadsbestuur wensen het behoud van een postkantoor in Louvain-la-Neuve. De provincieraad van Waals-Brabant heeft eenparig een motie in de zin aangenomen, die door alle partijen werd gesteund.

Het dossier van Louvain-la-Neuve is kenschetsend voor de kwestie van de sluiting van de postkantoren en voor dat fameuze cijfer van 62 postkantoren voor 589 gemeenten.

Artikel 20 van het beheerscontract bepaalt dat De Post haar netwerk van postale service punten geleidelijk aan zal moderniseren met als dubbele doelstelling het verhogen van de klantentevredenheid en het bereiken van een financieel evenwicht.

De lokale actoren in Louvain-la-Neuve hebben uiting gegeven aan hun ontevredenheid. Tegelijkertijd zijn de criteria op grond waarvan een gemeente een tweede postkantoor kan behouden niet duidelijk omljnd. Leuven mocht bijvoorbeeld wel twee postkantoren behouden...

Ik wil eraan herinneren dat een studie van Test-Aankoop eind 2008 heeft aangetoond dat de PostPunten onstabiel zijn en dat de dienstverlening veel te wensen overlaat.

Mijn fractie eist dat men de geest van het beheerscontract in acht neemt. De criteria op grond waarvan een postkantoor open kan worden gehouden, moeten worden herzien en die gelegenheid krijgt u nu.

In afwachting van dat nieuwe beheerscontract zou er een moratorium kunnen worden ingesteld.

Ook wij vragen dat het postkantoor van Louvain-la-Neuve zou worden heropend. Het is nog niet te laat.

Ik zou graag uw antwoord horen als minister, veeleer dan antwoorden die door De Post werden opgesteld.

01.06 Jacques Otlet (MR): Door De Post een dotatie toe te kennen erkent de overheid impliciet dat de postale dienstverlening een universele dienstverlening is. Zonder het ideologische debat over de liberalisering van De Post te willen voeren, zou ik willen wijzen op het belang van een zo groot mogelijke klantentevredenheid. In Louvain-la-Neuve zien we nu echter dat de top van De Post, tegen eenieders onderbouwde mening in, volhardt bij het voornemen het postkantoor te vervangen door PostPunten.

Tallose argumenten pleiten nochtans voor het behoud van het postkantoor in Louvain-la-Neuve: er zijn twee historisch apart ontstane stadscentra; Louvain-la-Neuve kreeg een eigen postkanton; de stad telt 12.000 inwoners, 20.000 studenten en 9.000 werknemers; er is een vermaarde wetenschappelijke site; en duizenden buitenlandse studenten maken dagelijks gebruik van de diensten van De Post.

In het geval van Louvain-la-Neuve is de universele openbare dienstverlening, die toch de hoofdbekommernis moet blijven, door de sluiting van het postkantoor niet langer gewaarborgd. We vragen dan ook dat u doortastend zou optreden en er bij de directie op zou aandringen dat zij op haar beslissing terugkomt.

01.07 Camille Dieu (PS): Wat de herstructurering van De Post betreft, heeft de directie de gewoonte zich systematisch achter de uitvoering van het beheerscontract te verschansen. De talrijke moties die door gemeente- of provinciebesturen werden ingediend, en de bezwaren van burgers en parlementsleden werden door de heer Thijs gecounterd met de mededeling dat hij zijn standpunt niet zou wijzigen. Volgens mij is de

situatie echter ingewikkelder dan dat. Elke sluiting stuitte op vragen, verontwaardiging en onbegrip.

Hoe kunnen we het trouwens hebben over economische overwegingen en de sociale rol van De Post in Louvain-la-Neuve zonder ook andere sluitingen van postkantoren in armere gemeenten te vermelden? De Post heeft beslist zeer binnenkort het kantoor van Wasmuel in Quaregnon, de op tien na armste gemeente in dit land, te sluiten. Het gemeentebestuur had nochtans voorgesteld een beveiligd lokaal ter beschikking te stellen om er ten behoeve van de inwoners postdiensten aan te bieden.

Op andere plaatsen werden er postkantoren gesloten, terwijl er niet altijd PostPunten voor in de plaats kwamen. Noemt u dat een degelijke uitvoering van het beheerscontract?

Mijn fractie is zich bewust van de liberalisering van de markt en van de concurrentie die de gewone post ondervindt van de e-mail, maar vindt toch dat De Post haar functie van openbare dienstverlener moet blijven vervullen. Wij hebben daarom voorstellen van resolutie ingediend, waarin geopperd wordt om, op verzoek van de gemeenten, gemeentelijke postagentschappen op te richten en waarin aanbevolen wordt de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door de netwerkdichtheid te vergroten en rekening te houden met het aantal inwoners per kantoor.

In Brussel is er doorgaans één postkantoor voor 30.000 inwoners. In Anderlecht is dat één voor 50.000 inwoners. Hoe verklaart men dat verschil?

Wij beschikken zelfs niet over een evaluatie van de impact en van de naleving van het beheerscontract. Mijnheer de minister, De Post kan niet bestuurd worden als om het even welke andere onderneming. De directie van De Post moet naar de vertegenwoordigers van haar grootste aandeelhouder - de Staat - en van haar klanten luisteren.

Denkt u niet dat het beheerscontract in het geval van Louvain-la-Neuve te werktuiglijk werd toegepast? Vindt u het logisch dat rendabele kantoren gesloten worden?

Zijn de communicatieproblemen niet eerder te wijten aan een gebrek aan bereidheid om de dialoog aan te gaan? Is het niet hoog tijd dat die handelwijze wordt aangepast, en wel met ingang van het volgende beheerscontract?

01.08 Valérie De Bue (MR): Tijdens de bespreking van de beleidsnota in november 2008 deed mevrouw Vervotte de toezegging dat het verkooppuntennet permanent zou worden geëvalueerd teneinde ervoor te zorgen dat het grondgebied zo goed mogelijk wordt bestreken, rekening houdend met de bepalingen van het beheerscontract. Ze verbond er zich eveneens toe om te vragen dat De Post een studie zou uitvoeren met het oog op het aanbrengen van verbeteringen zodra het verkooppuntennet zou zijn omgevormd. Is men al met die studie begonnen? Hoe zit het met het beheerscontract? Hoever staat het met de herschikking van het verkooppuntennet en hoeveel PostPunten werden er geopend?

Uit de interne evaluaties die De Post inzake de tevredenheidsgraad met betrekking tot de PostPunten heeft verricht, blijkt dat de resultaten positief zijn. Beschikt men over statistieken aangaande het aantal mensen dat van die diensten gebruik maken?

Op grond van welke criteria beslist De Post om een tweede postkantoor in een gemeente te openen? Bestaan er kwalitatieve criteria in het kader waarvan de bijzondere kenmerken van Louvain-la-Neuve in aanmerking kunnen worden genomen?

Kan u ons meer uitleg geven over de doelstellingen die in het nieuwe beheerscontract zouden kunnen worden opgenomen? Denkt men eraan om meer speelruimte te laten of om een nauwere samenwerking met de gemeenten mogelijk te maken?

Ik ben mij bewust van de context waarin De Post moet evolueren, van de impact van het internet en van de technologisch evolutie. Ik heb vanmorgen vernomen dat er maar weinig ondernemingen gebruik maken van de elektronische facturering.

Uit de debatten die op gemeentelijk niveau werden gevoerd, blijkt dat er ook in Vlaanderen een probleem

rijst.

De bevolking ervaart die sluitingen als een afbrokkeling van de openbare dienstverlening, een euvel dat niet gecompenseerd kan worden door de PostPunten.

In de toekomst zal De Post meer aandacht moeten besteden aan de dialoog met de plaatselijke besturen en de burgers.

01.09 **Brigitte Wiaux** (cdH): Uit de talrijke protestacties van de burgers tegen de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve blijkt dat de mensen daar zwaar aan tillen. Ze kregen daarbij de steun van het gemeentebestuur, de provincieraad van Waals-Brabant, de UCL, de vertegenwoordigers van de overkoepelende studentenvereniging Assemblée Générale des Etudiants de Louvain (AGL) en van omwonenden.

Omdat Louvain-la-Neuve een autoluwe stad is die beter aansluit bij de noden van hun levensstijl, trekt de stad bejaarden, minder mobiele mensen en personen met een handicap aan. Naast de 12.000 inwoners telt de stad ook nog 20.000 studenten, onder wie een groot aantal buitenlanders zonder eigen gemotoriseerd vervoer.

Is het niet mogelijk om in het kader van de onderhandelingen over het beheerscontract te eisen dat de criteria voor het behoud of de sluiting van postkantoren herzien worden, teneinde rekening te houden met specifieke demografische en sociologische kenmerken, zoals bijvoorbeeld in Louvain-la-Neuve?

Kan de manier waarop het beheerscontract op het punt van de sluiting van de postkantoren wordt uitgevoerd, niet geëvalueerd worden, en kan er niet voor worden gezorgd dat er in Louvain-la-Neuve een goede postale dienstverlening wordt aangeboden?

01.10 Minister **Steven Vanackere** (Frans): Het beheer van een overheidsbedrijf vergt een consequente aanpak. In gelijke gevallen moeten steeds dezelfde regels van toepassing zijn.

Ik spreek hier als minister, niet als woordvoerder van wie dan ook. Men moet de context waarin De Post werkt goed voor ogen houden.

Enkele jaren geleden ging De Post van start met een voor haar voortbestaan noodzakelijk moderniseringsplan. Er werd vastgesteld dat het verkoopnet verlieslatend was. Er worden geen postkantoren gesloten die financieel rendabel zijn, en dan heb ik het dus niet over de maatschappelijke en sociale rentabiliteit. Er werden inmiddels veel kantoren gesloten, maar toch blijven er heel wat verlieslatende kantoren over, waarvoor dus van de belastingbetaler een financiële inspanning wordt gevraagd. Dat zijn politieke keuzes. De echte uitdaging ligt erin de ontoereikende rentabiliteit op te krikken.

Er werd ook vastgesteld dat er omvangrijke renovatiewerken nodig waren met het oog op de veiligheid en het comfort van de gebruikers en van het personeel.

De hele context wijzigt in sneltreinvaart.

Dat geldt evenzeer voor al haar concurrenten: de papieren post wordt vervangen door e-mail, de klant heeft andere verwachtingen, de nieuwe technologieën bieden tal van nieuwe mogelijkheden. In die context heeft De Post een plan ontwikkeld om haar netwerk om te vormen, met als doel het geheel van het grondgebied te bestrijken, de beschikbaarheid van haar diensten te optimaliseren en het exploitatietekort van het netwerk te beperken.

De heer Otlet zei dat de grootst mogelijke voldoening het streefdoel moet zijn. Men moet zich echter ook afvragen welke prijs de belastingbetaler wil betalen voor een netwerk dat op zich al niet rendabel is.

Dat plan past in het vierde beheerscontract dat in 2005 tussen De Post en de overheid werd gesloten. Enerzijds wil men een netwerk van 1.300 postale service punten (PostPunten en 589 postkantoren, een per fusiegemeente) behouden. Anderzijds bepaalt het contract welke diensten in alle postale service punten worden aangeboden (geheel van diensten met betrekking tot de universele postdienst en colli's).

Ik heb ook mijn twijfels bij de argumenten op grond waarvan de PostPunten minder hoog worden aangeslagen dan de postkantoren.

De kwaliteit van de dienstverlening van de PostPunten moet echter verbeteren om te voorkomen dat men in overdrijving of karikaturen vervalt.

De Post volgt de bepalingen van het beheerscontract en het BIPT evalueert jaarlijks in hoeverre De Post dat doet. De Post heeft nu nog 740 postkantoren en 630 PostPunten, in totaal dus meer dan 1.300, wat meer is dan het aantal dat in het beheerscontract is vastgelegd.

De Post heeft in 2006 en 2007 eveneens een tiental postkantoren geopend in gemeenten waar er nog geen postkantoor was. Dat getuigt wel degelijk van een openbare dienstverlening die verder reikt dan rentabiliteit. Het netwerk zal tegen 2011 (650 postkantoren en 600 PostPunten) nog altijd verlieslijdend zijn.

In vergelijking met andere landen blijft het Belgische netwerk, dat voor de helft uit postkantoren bestaat, één van de netwerken met de hoogste dichtheid. In België zijn er 45 verkooppunten per 1000 km², tegen gemiddeld 31 in Europa. In tal van landen daalt het aantal postkantoren verhoudingsgewijs fors en in sommige landen worden ze zelfs afgeschaft, zoals in Nederland. In Zweden zijn er geen meer. Elders zijn minder dan 10 procent van de verkooppunten nog postkantoren.

In een PostPunt kan alle post worden verstuurd en afgehaald, zowel nationaal als internationaal, met inbegrip van de pakjes en de aangetekende zendingen. Het is ook mogelijk om er overschrijvingen die door de Bank van De Post moeten worden uitgevoerd in speciale blauwe dozen te deponeren.

De Post krijgt geen enkele financiële compensatie voor het behoud van die netwerken. De dotatie is gekoppeld aan andere taken van openbare dienstverlening, zoals de vroege krantenbedeling.

Naast haar verplichtingen heeft De Post andere initiatieven ontwikkeld of versterkt om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen: in meer dan 3.500 winkels worden postzegels verkocht, een winkel met postproducten op internet - e-shop – kent een groeiend succes, en dankzij de dienst AUB Postbode kunnen minder mobiele personen thuis aanspraak maken op een dienstverlening die vergelijkbaar is met die in de PostPunten.

Dit alles kan nog worden verbeterd. Ik zal erop blijven toezien dat De Post rekening houdt met de opmerkingen van haar cliënteel. Ik heb De Post gevraagd de dienstverlening te verbeteren, onder meer in Louvain-la-Neuve: men heeft er de opening van een derde PostPunt voorgesteld en er zal extra worden op toegezien dat de twee reeds bestaande PostPunten een optimale en snelle service aanbieden.

De twee aspecten waarop de omvorming van het netwerk berusten zijn het garanderen van het bestrijken van het grondgebied tot in de kleinste gemeenten en het verminderen van het deficit van het globale netwerk. In die context heeft De Post ervoor gekozen om verscheidene kantoren te handhaven in gemeenten waar het volume van de verrichtingen groter is dan wat een enkel kantoor zou aankunnen. Dat is in 29 gemeenten het geval.

De grootste stad waar verscheidene kantoren behouden blijven, is Antwerpen (veertien kantoren, twee miljoen verrichtingen per jaar). Daarop volgen Mechelen (twee kantoren voor 80.000 inwoners en 250.000 contacten) en Doornik (twee kantoren voor 70.000 inwoners en 300.000 contacten).

U verwees naar Leuven. Die stad telt 92.000 inwoners en er zijn meer dan 300.000 contacten! De twee postkantoren van Ottignies en Louvain-la-Neuve behandelden samen 150.000 contacten.

Er liggen diverse criteria aan de basis van de beslissing om het kantoor van Ottignies open te houden: een modernere en flexibelere infrastructuur, betere mogelijkheden om PostPunten in Louvain-la-Neuve te vestigen, een groter aantal verrichtingen, een dubbel zo hoge omzet en meer bankverrichtingen dan in Louvain-la-Neuve.

Om concurrentiële redenen kan ik de exacte waarden van die parameters niet bekendmaken. De

bankactiviteit speelt echter een belangrijke rol bij de financiering van de kosten van de postkantoren.

Een aantal diensten, zoals 'Western Union' of geldopnames, kunnen niet door de PostPunten verzekerd worden. Maar die diensten kunnen via andere distributiekkanalen in Louvain-la-Neuve aangeboden worden.

Er vinden gesprekken plaats tussen De Post en de universiteit om na te gaan hoe die beter gebruik kan maken van de postdiensten, en ik zal het overheidsbedrijf er nog meer toe aansporen oplossingen te zoeken, zodra het gemeentebestuur met alternatieve voorstellen op de proppen komt.

Voorzitter: de heer Jef Van den Bergh.

Telkens als ik vragen krijg, verzoek ik De Post ze te bestuderen en ze met de betrokken gemeente te bespreken. Om consequent te blijven zal ik dat in dit geval ook doen.

Ter attentie van de heer Gilkinet bevestig ik dat er bij de twee PostPunten in Louvain-la-Neuve personeel van De Post is ingezet. Met die tijdelijke en voor de PostPunten kosteloze maatregel wordt een goede werking van de PostPunten beoogd. Ter informatie: het postkantoor van Louvain-la-Neuve had vier personen in dienst.

Kortom, elke verandering gaat gepaard met een zeker ongemak, en ik neig het oor naar de vragen van de inwoners van Louvain-la-Neuve. De ongeveer zeshonderddertig PostPunten blijken echter aan de verwachtingen te voldoen als de klanten er eenmaal aan gewoon zijn. Ze verwerken een stijgend aantal verrichtingen; momenteel gaat het om 5,8 miljoen verrichtingen per jaar, of 12 procent van het totale aantal. In vergelijking met de postkantoren is de klantentevredenheid met betrekking tot de PostPunten even groot, soms zelfs groter. De PostPunten kunnen natuurlijk nog beter doen, en daar zie ik nauwlettend op toe.

In verband met het volgende beheerscontract zal ik ervoor pleiten het huidige streefdoel inzake het verkoopnet te handhaven, namelijk duizend driehonderdvijftig verkooppunten, waaronder zeshonderdvijftig postkantoren. Ik zal eveneens aandacht besteden aan de kwaliteit van de dienstverlening. Voorts zal ik onderzoeken of de economische omstandigheden het voortbestaan van die netten rechtvaardigt.

Ik meen dat we met deze discussie hebben kunnen nagaan voor welke uitdaging De Post staat.

Ik ben mij ervan bewust dat sommigen de liberalisering betreuren, maar ik stel alleen maar vast dat de situatie nu eenmaal zo evolueert. Wil het overheidsbedrijf overleven, dan mag het enkel de min of meer rendabele kantoren behouden.

Jammer genoeg betekent dat dat er moeilijke keuzen moeten worden gemaakt, wat niet wegneemt dat er ook rekening kan worden gehouden met concrete voorstellen van gemeenten of klanten die de dienstverlening willen verbeteren.

01.11 **Éric Libert** (MR): Net als u vind ik dat die beslissingen consequent moeten zijn, conform het principe van de gelijkheid.

U heeft zich bereid verklaard maatregelen te nemen die meer in het belang van de burger zouden zijn, voor zover ze in alle gemeenten die in een vergelijkbare situatie verkeren, kunnen worden toegepast. Denkt u dan dat er nog meer steden of gemeenten zijn zoals Louvain-la-Neuve, met twee stadscentra op vijf kilometer afstand van elkaar?

In die twee stadscentra komen vooral mensen die geen wagen hebben. Twee derde van de gemeentebewoening woont in Louvain-la-Neuve, en die meerderheid van de bevolking wordt nu verplicht zich te verplaatsen naar het verder gelegen stadscentrum.

01.12 Minister **Steven Vanackere** (Frans): Ik wil toch onderstrepen dat de mensen zich enkel moeten verplaatsen als ze gebruik willen maken van diensten die niet in de PostPunten worden aangeboden. Men mag bij de bevolking nu ook weer niet de indruk wekken dat ze het helemaal zonder postdiensten zal moeten stellen.

01.13 **Éric Libert** (MR): Kan u ons precies zeggen welke diensten niet worden aangeboden door de PostPunten? Mijn informatie strookt kennelijk niet helemaal met de uwe, met name wat de aangetekende zendingen betreft.

01.14 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Uiteraard kunnen aangetekende brieven ook in de PostPunten worden afgegeven en afgehaald. De verrichtingen waarvoor men niet terecht kan bij een PostPunt, situeren zich vooral in de financiële sfeer. De bankdiensten worden echter zo ongeveer overal aangeboden.

01.15 **Éric Libert** (MR): Kan u ons meedelen in welke tien gemeenten er een nieuw postkantoor geopend zal worden, zodat we kunnen nagaan hoe consequent de besluitvorming is?

U zegt dat men best alle alternatieve voorstellen van de betrokken gemeenten, verenigingen of instellingen in overweging neemt. De universiteit van Louvain-la-Neuve zou bereid zijn lokalen gratis ter beschikking te stellen van De Post. Zou dat kantoor dankzij dat voorstel geen financieel haalbare kaart worden, temeer daar Louvain-la-Neuve zo'n specifieke wezenskenmerken heeft dat de stad haast een uitzondering an sich vormt?

01.16 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Zoals gewoonlijk ontwijkt u bepaalde kwesties, zoals het feit dat De Post sedert een aantal jaren een privéaandeelhouder hoge bonussen uitkeert. U legt de nadruk op de kosten van de openbare postdienst om de keuzes die moeten worden gemaakt, te rechtvaardigen. Hoe staat het met de verdeling van een deel van de naar verluidt ongebruikte liquide middelen van De Post, waarvan de helft naar die privéaandeelhouder zal gaan?

De liberalisering is geen onwrikbaar gegeven. Elk land kan het naar goeddunken organiseren. Ik vind dat de regering hier van een gebrek aan voluntarisme getuigt.

De waarden van de openbare dienst vooronderstellen niet alleen een kwaliteitsvolle dienstverlening maar ook volwaardige banen. Dat is de essentie van mijn optreden met betrekking tot het dossier-Louvain-la-Neuve. We zullen nog terugkomen op de kwestie van de postbezorgers, maar in Louvain-la-Neuve valt niet alleen de dienstverlening weg, maar tegelijk zijn de werknemers er het kind van de rekening. Volgens mij gaat een werknemer van De Post zelfs niet tijdelijk met plezier bij een concurrent werken.

01.17 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Als ik u goed begrijp, beschouwt u de PostPunten als concurrenten van De Post?

01.18 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): Zeer zeker!

01.19 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Maar ze vullen elkaar juist aan! De dag waarop er concurrenten ten tonele verschijnen, zullen ze anders heten en zich anders gedragen.

01.20 **Georges Gilkinet** (Ecolo-Groen!): De werknemers van De Post zien dat wel zo. Ze hebben een nauwe band met hun overheidsbedrijf. Wanneer ze verplicht worden te gaan werken bij wat in hun ogen een concurrent is, dan is dat niet van harte.

Voorzitter: de heer François Bellot

01.21 **André Flahaut** (PS): Het beheerscontract moet geëvalueerd worden. Er moet gestipuleerd worden dat er rekening moet worden gehouden met specifieke gevallen zoals dat van Louvain-la-Neuve.

Ik ben het er met u over eens dat rentabiliteit niet alleen een kwestie van cijfers is. De zogenaamde Nederlandse, Zweedse, Europese referentie, zowel in deze sector als in Defensieaangelegenheden, is geen referentie, elk geval is anders en specifiek. Europa dwingt ons mee te drijven met een uiterst liberale stroming, maar we moeten onszelf blijven op het Belgische niveau, en aandacht hebben voor het evenwicht tussen de Gewesten, want in elk dossier steekt uiteindelijk een communautaire angel.

Door De Post ertoe aan te zetten specifieke oplossingen te zoeken wanneer het gemeentebestuur een alternatief voorstelt, geeft u blijk van een constructieve, open geest. Nu zijn het gemeentebestuur van Ottignies-Louvain-la-Neuve en de UCL aan zet.

Ik kan al raden hoe mevrouw Snoy et d'Oppuers zal reageren. We krijgen dan misschien geen volwaardig postkantoor, maar in de politiek mag je het ideaal niet uit het oog verliezen wanneer je de realiteit wil kneden en bijsturen, zoals Jaurès ook al wist.

01.22 **Thérèse Snoy et d'Oppuers** (Ecolo-Groen!): Vandaag rijst de vraag met betrekking tot de herziening van het beheerscontract. Waarom werd het cijfer van 650 kantoren die moeten worden gehandhaafd al vastgesteld? Ik ben het eens met sommige van de criteria die u heeft aangehaald, zoals het aantal

verrichtingen in een kantoor. Er moet echter een onderscheid worden gemaakt tussen de bankdiensten en de postdiensten. De postdiensten vormen immers de basis van de openbare dienstverlening aan de bevolking. Tevens roepen de vastgestelde aantallen verrichtingen vragen op.

Men moet er ook mee ophouden om alleen maar rekening te houden met het aspect van de financiële rentabiliteit. Uit geografisch oogpunt moeten voorts alle gebieden correct worden bestreken en moet er aandacht uitgaan naar de landelijke gebieden. U verklaarde dat het netwerk van postkantoren in België tot de dichtste van Europa behoort. Dat is echter normaal, want België is ook een van de dichtstbevolkte landen van Europa. Men mag op dat punt niet vergelijken met landen met een geringere bevolkingsdichtheid.

Het derde criterium waarmee rekening moet worden gehouden, is de specificiteit van gemeenten zoals Louvain-la-Neuve.

Daarnaast heb ik vastgesteld dat de verkoop van een krant bij de dagbladhandelaars die ook de dienstverlening van een PostPunt aanbieden, een stuk sneller gaat dan een postverrichting. Maar als een klant niet snel wordt geholpen, gaat hij ergens anders, waar het sneller vooruitgaat. Het is moeilijk om die twee verschillende activiteiten met elkaar te rijmen. Ik stel trouwens voor dat u dat zelf eens vaststelt, in het veld.

01.23 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Ik ben nog niet zo bekend, en kan dat dus incognito uittesten.

01.24 **Thérèse Snoy et d'Oppuers** (Ecolo-Groen!): Een aantal parlementsleden, die een gesprek hebben gehad met de AGL, waren het met elkaar eens geworden over een gedragslijn. Sommigen distantiëren zich daar nu van en geven de voorkeur aan een compromis, wat ik kan begrijpen. Ikzelf zal een motie van aanbeveling indienen, en ik volhard bij mijn verzoek om een postkantoor te heropenen in Louvain-la-Neuve. Aangezien de huurovereenkomst voor het betrokken gebouw niet werd opgezegd, zie ik niet in waarom men datzelfde gebouw niet zou kunnen blijven gebruiken.

01.25 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): De exploitatiekosten van een postkantoor blijven niet beperkt tot de kosten van het lokaal. Het tekort is voornamelijk te wijten aan de personeelskosten. Ik ben bovendien een vurig voorstander van een democratisch debat over de ideale omvang van een netwerk, op voorwaarde dat er in dit democratisch debat ook over het kostenplaatje voor alle actoren wordt gesproken. Als men nu zou stoppen met het sluiten van kantoren en dus niet op ongeveer 650 zou terugvallen, zou dat per persoon maar een verschil van drie à vier euro per jaar betekenen. Ik heb de indruk dat veel burgers zullen aarzelen te betalen als ze niet dezelfde dienstverlening krijgen op het stuk van de openingsuren als in een Postpunt. Ik denk dat een evenwicht gevonden werd in het huidige beheerscontract.

01.26 **Thérèse Snoy et d'Oppuers** (Ecolo-Groen!): Ik zeg niet dat de PostPunten moeten worden afgeschaft, maar ik pleit wel voor een voorzichtige aanpak, zonder streefcijfer. Daarom moet volgens mij de pauzetoets worden ingedrukt. Er moet gehoor worden gegeven aan de protestacties van de burgers en u moet eventueel uw mening herzien. Uiteraard zal een en ander een prijs hebben voor de begroting, waarvan de opmaak moeilijk zal zijn. Er moeten in dit dossier politieke keuzes worden gemaakt.

01.27 **Jacques Otlet** (MR): Onze bedoeling was de minister ertoe te bewegen bij de directie van De Post aan te dringen – indien mogelijk krachtig aan te dringen – opdat het postkantoor in Louvain-la-Neuve een kwaliteitsvolle dienstverlening zou kunnen blijven bieden.

Tot besluit heeft u meegedeeld dat u De Post ertoe zou aanmoedigen specifieke oplossingen te zoeken wanneer de gemeentebesturen of universiteiten alternatieven voorstellen. Gesteld dat de universiteit of de stad een lokaal ter beschikking zou stellen, zou u De Post er dan toe aanmoedigen daar personeel tewerk te stellen voor het aanbieden van de dienstverlening waarvoor men anders op het postkantoor terecht kan?

01.28 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): U weet dat de personeelskosten de zwaarste kostenpost vormen bij de exploitatie van een postkantoor. Rentabiliteit is een must, maar er moet ook een goede dienstverlening worden gewaarborgd, en om beide vereisten met elkaar te verzoenen wens ik dat alle denkbare oplossingen op tafel worden gelegd, en dat er overleg gepleegd wordt. Verder wil ik vandaag niet gaan.

01.29 **Jacques Otlet** (MR): Ik vertrouw erop dat u uw gezag zal doen gelden en krachtdadig en overtuigend

zal optreden bij de directie van de De Post. Als dat niet gebeurt, zien wij elkaar weer in deze commissie.

01.30 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Ik vroeg mijn medewerker daarnet of er in Europa landen zijn waar de lokale overheid het probleem van de onrendabele dienstverlening kan ondervangen. Als De Post betaald wordt voor diensten die ze moet aanbieden, is het normaal dat De Post ondernemingsgewijs redeneert.

Indien de gemeente de tekorten dicht die wij niet kunnen dragen, is het een heel ander verhaal. Maar ik wil eerst de voorstellen bekijken. Het volstaat niet dat men over een lokaal beschikt. Het grootste probleem wordt gevormd door de personeelskosten. We staan hoe dan ook open voor elk gesprek.

01.31 **Camille Dieu** (PS): Doordat de media uitvoerig over dit onderwerp bericht hebben, zijn de inwoners er zich van bewust geworden dat wat er thans gebeurt, hen rechtstreeks aanbelangt.

Inzake de criteria moet men wat de landelijke gebieden, zoals dat waarin ik woon, betreft, niet alleen rekening houden met de afstand en het aantal inwoners, maar ook met de vergrijzing van de bevolking en de verplaatsingsmogelijkheden met het openbaar vervoer.

U heeft het over de PostPunten. Maar wat gebeurt er wanneer een privéspeler om allerlei redenen beslist om zich terug te trekken? Daarover moet kunnen worden gepraat, zodat er andere oplossingen kunnen worden gevonden.

Mijn fractie heeft een voorstel van resolutie betreffende de oprichting van gemeentelijke postagentschappen in België ingediend. We zullen wel zien wie bereid is die tekst in de commissie goed te keuren.

01.32 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Het klopt dat De Post vandaag niet verplicht is een PostPunt te openen alvorens ze een postkantoor sluit. Ik vind echt dat we ons daarover moeten beraden. Laten we ook een en ander niet karikaturiseren en stellen dat postkantoren een perfecte service aanbieden en PostPunten helemaal niets waard zijn. Die discussie moet worden gevoerd.

01.33 **Valérie De Bue** (MR): Ik neem nota van het behoud van de situatie van de 1300 servicepunten en van de noodzakelijke verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening in de PostPunten.

Ik hoop dat in het nieuwe beheerscontract rekening zal kunnen worden gehouden met bepaalde specifieke kenmerken, met name voor Louvain-la-Neuve, een universiteitsstad.

Ik benadruk dat de bevolking weinig begrip kan opbrengen voor het feit dat er postkantoren worden gesloten alvorens er PostPunten worden geopend. Ik wijs er tevens op dat er geen dialoog wordt gevoerd tussen De Post en de plaatselijke actoren of dat die dialoog moeizaam verloopt.

01.34 **Brigitte Wiaux** (cdH): Ik onthou dat u de kwaliteit van de diensten en van de communicatie wil verbeteren. In het concrete geval van Louvain-la-Neuve moet met de specifieke kenmerken van een universiteitscampus worden gerekend. De Post moet ertoe worden aangemoedigd aangepaste oplossingen uit te werken in overleg met de lokale besturen. Het is van belang dat er daadwerkelijk overleg wordt gepleegd.

01.35 Minister **Steven Vanackere** (*Frans*): Al leidt de dialoog niet altijd tot een oplossing, er wordt wel degelijk gesproken. Ik meen De Post oprecht te kunnen bijtreden in haar streven naar een betere dialoog met de onderscheiden gesprekspartners.

Ik zal hen ertoe aansporen op de ingeslagen weg voort te gaan.

01.36 **Valérie De Bue** (MR): In Waals-Brabant is de heer Thijs het beheerscontract aan de lokale overheden komen voorstellen. Maar toen de sluiting van de postkantoren werd gepland, was er geen sprake meer van overleg met de gemeentebesturen!

Moties

Tot besluit van deze bespreking werden volgende moties ingediend.

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

"De Kamer,

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

en het antwoord van de vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen,

beveelt aan

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

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

Over de moties zal later worden gestemd. De bespreking is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.52 uur.

La réunion publique est ouverte à 13 h 56 par M. François Bellot, président.

01 Interpellations et questions jointes de

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

01.01 **Éric Libert** (MR) : La Poste a justifié la fermeture du bureau de Louvain-la-Neuve par la mise en place de deux Points Poste et par la rencontre des exigences du contrat de gestion. Les citoyens et les

autorités communales d'Ottignies-Louvain-la-Neuve ont rencontré La Poste à ce sujet mais cette dernière ne s'est engagée qu'à ouvrir un Point Poste supplémentaire dans une antenne communale de Louvain-la-Neuve.

La contestation sur le terrain est logique car l'unicité formée par Ottignies et Louvain-la-Neuve n'est qu'une fiction administrative. Sur le plan sociologique, il y a bien deux communes dont la plus peuplée est Louvain-la-Neuve. Par ailleurs, La Poste procède à une mauvaise interprétation du contrat de gestion qui prévoit qu'au moins un bureau de poste soit présent sur chaque commune, ce qui n'exclut nullement d'en avoir plusieurs.

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

01.02 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Ecolo soutient depuis longtemps les revendications des citoyens, des étudiants, de l'université et de la commune. Nous nous posons beaucoup de questions sur la pertinence de ces choix de fermeture.

Il est impossible d'obtenir des gestionnaires de La Poste le nombre exact de transactions postales et bancaires. Or, La Poste s'appuie souvent sur des arguments concernant le service bancaire pour justifier une fermeture. Par ailleurs, le contrat de bail de l'immeuble ne vient à échéance que dans trois ans. Combien cela va-t-il coûter de quitter le bâtiment, alors qu'il semble que le renon n'ait pas été donné à temps ?

En fonction de quels critères permet-on à certaines communes de garder plusieurs bureaux de poste et à d'autres non ? Je souhaiterais que vous soyez très précis.

À l'époque, je vous avais demandé pourquoi on assistait à un tel blocage des négociations. Quelles solutions préconisez-vous ?

01.03 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : La Poste a fait preuve d'une créativité particulière dans ce dossier. Le bureau a été fermé le 31 août et La Poste a mis à disposition des deux agences Point Poste du personnel de La Poste. On peut dès lors s'interroger sur le statut de ces travailleurs.

Combien de personnes ont-elles été mobilisées pour cette tâche et pendant combien de temps ? Cette mise à disposition de travailleurs a-t-elle fait l'objet d'une compensation financière ? Comptez-vous transposer cette expérience ailleurs ? Les organisations représentatives des travailleurs ont-elles été consultées ? Comment allez-vous gérer cette situation ?

Pour ce qui concerne la problématique plus spécifique de la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve, je me joins à mes collègues.

01.04 André Flahaut (PS) : À Louvain-la-Neuve, les gens sont un peu atypiques ; ils se sont organisés en comité et ont convoqué les parlementaires des quatre formations démocratiques en leur demandant d'agir et de faire pression. Ils ne reculeront devant aucune initiative.

Le contrat de gestion prévoit au minimum un bureau de poste par commune. Louvain-la-Neuve est peuplée d'étudiants et de personnes qui se déplacent sans véhicule. Une solution tenant compte de la spécificité de Louvain-La-Neuve doit être trouvée.

Ce ne sont ni les concepteurs des plans de gestion dans leurs bureaux climatisés, ni les auteurs de modèles mathématiques qui seront confrontés demain aux électeurs. Nous nous devons de trouver une solution politique. La négociation du nouveau contrat de gestion devra impliquer davantage encore le parlement. Pour une période transitoire, nous avons un endroit encore en location pour quelques mois. L'université et la Ville sont d'accord pour qu'il soit sous-loué par une organisation ad hoc qui pourrait héberger les deux facteurs mis en service dans les Points Poste éparpillés dans la ville.

Qu'on appelle ce lieu comme on veut, mais il serait positif de trouver ainsi une première réponse. Nous

pourrions alors réfléchir au futur dans le contrat de gestion.

Mon souhait est que cette intervention soit entendue et permette de trouver une solution transitoire à cette situation.

01.05 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Dans de nombreuses villes, des centres urbains ont été privés de leur bureau de poste, au grand mécontentement du public.

A Louvain-la-Neuve, selon des sources universitaires, le bureau de poste comptait 7.314 clients en juin dernier c'est-à-dire une moyenne de 300 personnes par jour. Celui d'Ottignies en compte 5.700 !

J'aimerais connaître la répartition entre activités bancaires et postales à Louvain-la-Neuve, sachant que ce bureau recense 1.500 clients de la Banque de la Poste.

L'Union des Classes moyennes, la délégation CSC/CNE du personnel de l'université, la direction de l'UCL et les autorités de la Ville soutiennent le maintien du bureau de poste de Louvain-la-Neuve. Une motion a été adoptée en ce sens par le Conseil provincial du Brabant wallon, à l'unanimité, tous partis confondus.

Le cas de Louvain-la-Neuve est emblématique de la question de la fermeture des bureaux et de ce fameux chiffre de 620 bureaux pour 589 communes.

L'article 20 du contrat de gestion dispose que La Poste procèdera à la modernisation de son réseau en poursuivant le double objectif d'augmenter la satisfaction du client et d'atteindre un équilibre financier.

D'une part, les différents acteurs de Louvain-la-Neuve ont démontré leur insatisfaction, d'autre part, les critères permettant de maintenir un deuxième bureau dans une commune ne sont pas clairement définis. On sait que Leuven a pu garder deux bureaux...

Je voudrais rappeler ici l'enquête de Test-Achats, réalisée fin 2008, qui démontre des prestations très déficientes sans compter l'instabilité des Points Poste.

Mon groupe revendique le respect de l'esprit du contrat de gestion. Les critères permettant de maintenir des bureaux de poste doivent être revus et vous en avez maintenant l'occasion.

Dans l'attente de ce nouveau contrat de gestion, un moratoire pourrait être décidé.

Nous demandons également la réouverture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve. Il n'est pas trop tard.

J'ai envie d'entendre votre réponse de ministre et non des réponses rédigées par La Poste.

01.06 Jacques Otlet (MR) : En versant une dotation à La Poste, l'État reconnaît implicitement le service postal comme étant un service public universel. Sans vouloir m'inscrire dans le débat idéologique sur la libéralisation de La Poste je voudrais dire l'importance de la meilleure satisfaction possible des utilisateurs. Or, on constate aujourd'hui à Louvain-la-Neuve que la direction de La Poste, contre l'avis éclairé de tous, continue à vouloir remplacer le bureau de poste par des Points Poste.

Les arguments en faveur du maintien du bureau de poste à Louvain-la-Neuve sont nombreux : deux centres-ville historiquement différenciés, la création d'un canton postal spécifique pour Louvain-la-Neuve, les 12.000 habitants, 20.000 étudiants et 9.000 travailleurs présents sur le site, un parc scientifique réputé et des milliers d'étudiants étrangers utilisant quotidiennement les services de La Poste.

Dans le cas de Louvain-la-Neuve, la fermeture du bureau de poste ne garantit plus le service public universel qui doit rester l'objectif prioritaire. Nous vous demandons donc d'intervenir énergiquement auprès de la direction afin qu'elle revoie sa décision.

01.07 Camille Dieu (PS) : Concernant la restructuration de La Poste, la direction a l'habitude de se retrancher de manière mécanique derrière l'application du contrat de gestion. Aux nombreuses motions déposées par des autorités communales ou provinciales, aux citoyens, aux parlementaires, M. Thijs répondait qu'il ne changerait pas d'avis. Or, je crois que la situation n'est pas aussi simple. Chaque fermeture a entraîné son lot de questions, d'indignation et d'incompréhension.

Comment parler de raisons économiques et du rôle social de La Poste dans le cas de Louvain-la-Neuve sans évoquer d'autres fermetures dans des communes plus pauvres ? À Quaregnon, onzième commune la plus pauvre de ce pays, La Poste a décidé de fermer très rapidement le bureau de Wasmuel, alors que les autorités communales avaient proposé de céder un local sécurisé afin qu'y soit exercée une activité postale au service des habitants.

Ailleurs, des bureaux de poste ont fermé alors qu'il n'y a toujours pas de Point Poste ouvert. Est-ce là une saine application du contrat de gestion ?

Mon groupe, tenant compte de la libéralisation du marché et conscient des difficultés rencontrées par le courrier ordinaire par rapport au mail, estime cependant que La Poste doit continuer à jouer son rôle de prestataire de service public. Nous avons déposé des propositions de résolution en ce sens en évoquant la possibilité de créer, à la demande des communes, des agences postales communales et en prônant l'amélioration de la qualité du service rendu en étendant le maillage et en tenant compte du nombre d'habitants par bureau.

De manière générale, à Bruxelles, il y a un bureau de poste pour 30.000 habitants. À Anderlecht, il y en a un pour 50.000 habitants. C'est interpellant.

Même l'évaluation de l'impact et du respect du contrat de gestion, nous ne l'avons pas obtenue. Monsieur le ministre, on ne dirige pas La Poste comme une autre entreprise. La direction de La Poste doit écouter les représentants de son actionnaire principal, l'État, et de ses usagers.

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

Les problèmes de communication ne sont-ils pas plutôt dus à une absence de volonté de dialoguer ? Ne serait-il pas temps de changer cette façon de faire dès le prochain contrat de gestion ?

01.08 Valérie De Bue (MR) : En novembre 2008, lors de la discussion de la note de politique générale, Mme Vervotte s'était engagée à mener une évaluation permanente du réseau des points de vente en vue d'assurer une couverture optimale du territoire en tenant compte des dispositions du contrat de gestion. Elle s'était aussi engagée à demander à La Poste une étude afin de pouvoir apporter des améliorations dès la fin de la transformation de son réseau de points de vente. Cette étude a-t-elle commencé ? Qu'en est-il du contrat de gestion ? Où en est le redéploiement du réseau de vente et combien de Points Poste ont-ils été ouverts ?

Les évaluations internes menées par La Poste à propos du degré de satisfaction concernant les Points Poste semblent donner des résultats positifs. Dispose-t-on de statistiques de fréquentation ?

Sur quels critères La Poste se base-t-elle pour procéder à l'ouverture d'un deuxième bureau de poste dans une commune ? Existe-t-il des critères qualitatifs, qui pourraient prendre en compte la particularité de Louvain-la-Neuve ?

Pouvez-vous nous informer des objectifs qui pourraient figurer dans le nouveau contrat de gestion ? Envisage-t-on de donner davantage de marge de manœuvre ou de permettre une collaboration accrue avec les communes ?

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

Il ressort des débats que nous avons eus au niveau des communes qu'un problème se pose également en Flandre.

Le public ressent ces fermetures comme un abandon du service public, que les Points Poste ne parviennent pas à compenser.

A l'avenir, La Poste devra veiller au dialogue avec les autorités locales et les citoyens.

01.09 **Brigitte Wiaux** (cdH) : La très grande mobilisation citoyenne concernant la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve témoigne du vif mécontentement de la population. Elle a été soutenue par les autorités communales, celles du conseil provincial du Brabant wallon, de l'UCL, des représentants de l'assemblée générale des étudiants et de riverains.

Louvain-la-Neuve, ville piétonne, a attiré des personnes âgées ou à mobilité réduite et des personnes handicapées, qui y trouvent des conditions plus adaptées à leur mode de vie. En plus des 12.000 habitants, elle compte 20.000 étudiants, dont un grand nombre proviennent de l'étranger et ne sont pas motorisés.

Est-il possible, dans le cadre de la négociation du contrat de gestion, de revendiquer que les critères d'ouverture et de fermeture de bureaux de poste soient revus pour intégrer des spécificités démographiques et sociologiques telles que celles de Louvain-la-Neuve ?

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

01.10 **Steven Vanackere**, ministre (*en français*) : La gestion d'une entreprise publique nécessite de la cohérence. Les mêmes règles doivent pouvoir être appliquées dans tous les cas semblables.

Je parle ici en tant que ministre, et non en tant que porte-parole de qui que ce soit. Il faut bien avoir en tête le contexte dans lequel évolue La Poste.

Voici quelques années, La Poste a entamé un plan de modernisation indispensable à sa survie. On a constaté que le réseau des points de vente était déficitaire. On ne ferme pas de bureaux de poste financièrement rentables ; je ne parle pas ici de la rentabilité sociétale ou sociale. Même après de nombreuses fermetures de bureaux, il reste de nombreux cas de bureaux déficitaires, donc de bureaux pour lesquels on demande un effort financier au contribuable. Il s'agit de choix politiques. Le vrai défi est d'arriver à combler un manque de rentabilité.

On a également constaté que d'importantes rénovations étaient nécessaires pour assurer la sécurité et le confort des utilisateurs et du personnel.

L'ensemble du contexte est en évolution rapide.

C'est aussi le cas de tous ses concurrents : substitution du courrier papier par les e-mails, nouvelle attente

des clients, introduction de nouvelles possibilités via les nouvelles technologies. Dans ce contexte, La Poste a défini un plan de transformation de son réseau visant à assurer une couverture de l'ensemble du territoire et une disponibilité optimale des services, et à réduire le déficit d'exploitation du réseau.

M. Otlet a expliqué qu'il fallait obtenir la plus grande satisfaction possible. Il faut aussi voir ce que le contribuable est prêt à payer pour un réseau non rentable en soi.

Ce plan est encadré par le quatrième contrat de gestion entre La Poste et l'État, conclu en 2005. D'une part, il s'agit de maintenir un réseau de 1.300 points de vente (Points Poste et 589 bureaux de poste, un par commune fusionnée). D'autre part, le contrat définit les services disponibles dans tous les points de vente (ensemble des produits liés au service postal universel et colis).

Je conteste aussi les arguments qui dévalorisent les Points Poste au profit des bureaux de poste.

Il faut cependant augmenter la qualité du service des Points Poste pour éviter les exagérations ou caricatures.

La Poste tient compte des dispositions du contrat de gestion, dont le respect est évalué annuellement par l'IBPT. Actuellement, La Poste dispose encore de 740 bureaux et de 630 Points Poste, soit un total de plus de 1.300, ce qui dépasse le nombre imposé par le contrat de gestion.

La Poste a aussi ouvert en 2006 et 2007 une dizaine de bureaux dans des communes n'en disposant pas encore. C'est bien une approche de service public et non de simple rentabilité. Le réseau à l'horizon 2011 (650 bureaux et 600 Points Poste) sera toujours déficitaire.

Par comparaison avec d'autres pays, le réseau belge, composé de 50 % de bureaux de poste, reste un des plus denses d'Europe. Il y a 45 points de vente pour 1000 km² en Belgique, contre une moyenne de 31 en Europe. Dans de nombreux pays, le pourcentage de bureaux de poste se réduit fortement, ceux-ci étant parfois même supprimés, comme aux Pays-Bas. La Suède n'en possède plus. Ailleurs, moins de 10 % des points de vente sont encore des bureaux de poste.

Un Point Poste permet l'expédition et la réception de tous types de correspondance, tant nationale qu'internationale, y compris les colis et les recommandés. Il est également possible d'y déposer des virements, dans des boîtes bleues spéciales, à faire exécuter par la Banque de La Poste.

La Poste ne reçoit aucune compensation financière pour le maintien de ces réseaux. La dotation est liée à d'autres missions de service public, comme la distribution avancée des journaux.

À côté de ses obligations, La Poste a mis en place ou renforcé d'autres initiatives pour assurer un service de qualité : plus de 3.500 magasins proposent des timbres à la vente, un magasin de produits postaux sur internet - l'e-shop - connaît un succès croissant, et le service SVP (s'il-vous-plaît facteur) permet à des personnes moins mobiles d'obtenir un service comparable à celui des Points Poste à domicile.

Ceci peut être amélioré. Je reste attentif à ce que La Poste tienne compte des remarques formulées par son public. J'ai demandé à La Poste d'améliorer le service, notamment à Louvain-la-Neuve : on a proposé la création d'un troisième Point Poste et une attention particulière pour que les deux Points Poste déjà ouverts fournissent un service optimal rapidement.

Les deux aspects qui guident la transformation du réseau sont : garantir une couverture territoriale jusque dans les communes de moindre taille et réduire le déficit du réseau dans son ensemble. Dans ce contexte, La Poste a choisi de garder plusieurs bureaux dans des communes où le volume des transactions dépasse

les capacités d'un seul bureau. Il y aura vingt-neuf communes dans ce cas.

La plus grande ville concernée est Anvers (quatorze bureaux, deux millions de transactions annuelles). Viennent ensuite Malines (deux bureaux pour 80.000 habitants et 250.000 contacts) et Tournai (deux bureaux pour 70.000 habitants et 300.000 contacts).

Vous avez cité le cas de Louvain. Cette ville compte 92.000 habitants et le nombre de contacts y est supérieur à 300.000 ! Les deux bureaux d'Ottignies et de Louvain-la-Neuve traitaient conjointement 150.000 contacts.

Le choix de garder le bureau d'Ottignies a été guidé par plusieurs critères : une infrastructure plus moderne et plus flexible, un meilleur potentiel pour l'installation de Points Poste à Louvain-la-Neuve, un nombre de transactions plus élevé, un chiffre d'affaires deux fois plus élevé et une activité bancaire plus importante qu'à Louvain-la-Neuve.

Pour des raisons concurrentielles, je ne puis divulguer les valeurs exactes de ces paramètres. Toutefois, l'activité bancaire est importante pour participer à la couverture des coûts des bureaux de poste. Certains services, comme "Western Union" ou les retraits d'argent, ne peuvent être assurés par les Points Poste. Mais ces services peuvent être réalisés par le biais d'autres canaux de distribution à Louvain-la-Neuve.

La Poste a entamé un dialogue avec l'université afin d'examiner comment optimiser l'utilisation des services postaux par l'institution, mais je l'encouragerai davantage à rechercher des solutions lorsque des autorités communales présenteront des propositions alternatives.

Président : M. Jef Van den Bergh.

Chaque fois que des questions me sont adressées, je demande à La Poste de les examiner et d'en parler avec la commune concernée. J'agirai de même dans ce cas-ci par souci de cohérence.

Je confirme à M. Gilkinet que les deux Points Poste de Louvain-la-Neuve ont été renforcés par du personnel de La Poste. C'est une mesure temporaire et gratuite pour les Points Poste afin de rassurer sur leur bon fonctionnement. Pour information, le bureau de Louvain-la-Neuve employait quatre personnes.

Bref, tout changement implique un certain inconfort et je suis sensible aux interrogations de la population néo-louvaniste. Mais les quelque six cent trente Points Poste semblent répondre aux attentes, une fois les habitudes changées. Le nombre de transactions qu'ils traitent augmente et se monte actuellement à 5,8 millions par an, soit 12 % de l'ensemble. Les clients sont aussi satisfaits des Points Poste, et parfois même plus. Mais ils peuvent encore s'améliorer, c'est certain, et j'y suis très attentif.

Pour le prochain contrat de gestion, je défendrai le maintien du réseau actuellement envisagé, c'est-à-dire mille trois cents points dont six cent cinquante bureaux. Mon attention se portera également sur la qualité des services. J'examinerai en outre si les conditions économiques justifient la pérennité de ces réseaux.

Je crois que cette discussion nous a permis de mesurer le défi à relever par La Poste.

Je suis conscient que certains déplorent la libéralisation, mais je me borne aujourd'hui à constater que c'est le sens de l'évolution, et donc ne maintenir que des bureaux à peu près rentables constitue la première chance de survie de cette entreprise publique.

Malheureusement, cela implique des choix difficiles, qui n'empêchent pas de voir comment répondre à des propositions précises exprimées par des communes ou des clients souhaitant améliorer le service.

01.11 **Éric Libert** (MR) : Je partage votre souci de cohérence dans ces décisions, ce qui n'est rien d'autre qu'une application du principe d'égalité.

Vous étiez prêt à prendre des mesures davantage dans l'intérêt du citoyen, pour autant qu'elles puissent être appliquées à toutes les localités se trouvant dans une situation identique. Pensez-vous donc trouver des cas similaires à celui de Louvain-la-Neuve où il existe deux centres éloignés l'un de l'autre de cinq kilomètres ?

Ces deux centres sont fréquentés par une population en majorité sans voiture. Louvain-la-Neuve compte deux tiers de la population communale et on oblige donc ces deux tiers à se déplacer vers le centre le plus éloigné.

01.12 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : J'insiste sur le fait que les gens ne doivent se déplacer que s'ils souhaitent des services qui ne sont pas offerts par les Points Poste. Il ne faut pas donner l'impression à la population qu'elle ne dispose d'aucun des services.

01.13 Éric Libert (MR) : Pourriez-vous nous dire exactement quels services ne sont pas rendus par les Points Poste ? Mes informations ne semblent pas identiques aux vôtres, notamment à propos des recommandés.

01.14 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Tant les retraits que les dépôts de lettres recommandées peuvent évidemment être traités par les Points Poste. Les opérations non traitées par les Points Poste sont essentiellement de nature financière. Or, les services bancaires sont disponibles un peu partout.

01.15 Éric Libert (MR) : Pouvez-vous nous communiquer le nom des dix communes qui bénéficieront d'un nouveau bureau de poste, ce qui nous permettrait d'apprécier la cohérence des décisions ? Enfin, vous vous êtes déclaré favorable à ce que l'on envisage toutes les propositions alternatives des communes, associations ou institutions intéressées. Or, l'université de Louvain-la-Neuve serait d'accord de mettre gracieusement des locaux à disposition de La Poste. Cette proposition ne pourrait-elle rendre ce bureau financièrement acceptable, d'autant que Louvain-la-Neuve a une identité à ce point particulière qu'elle constitue quasi une exception en soi ?

01.16 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : Comme d'habitude, vous passez sous silence certaines questions, dont le fait que La Poste distribue depuis quelques années à un actionnaire privé des boni importants. Vous insistez sur le coût du service public postal pour justifier les choix envisagés. Où en est l'opération de distribution d'une partie des liquidités inutiles, paraît-il, de La Poste, dont la moitié reviendra à cet actionnaire privé ?

La libéralisation n'est pas une fatalité. Chaque pays peut l'organiser. Je trouve que le gouvernement manque ici de volontarisme.

Les valeurs du service public demandent un service de qualité, mais aussi des emplois de qualité. C'est le sens de mon intervention dans ce dossier de Louvain-la-Neuve. Nous reviendrons sur la question des distributeurs de courrier, mais à Louvain-la-Neuve, en plus du service qui n'est plus rendu, les travailleurs sont les dindons de la farce. Je ne pense pas que ce soit de gaieté de cœur qu'un travailleur de La Poste aille travailler, même temporairement, chez un concurrent.

01.17 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Si je comprends bien, vous qualifiez les Points Poste de concurrents de La Poste ?

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

01.19 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Il s'agit là de complémentarité ! Le jour où il y aura des concurrents, ils s'appelleront et se comporteront différemment.

01.20 Georges Gilkinet (Ecolo-Groen!) : Les travailleurs de La Poste le ressentent pourtant comme tel. Ils sont attachés à leur entreprise publique. Quand ils doivent aller travailler pour ce qu'ils considèrent comme une concurrence, ce n'est pas de gaieté de cœur.

Président : M. François Bellot.

01.21 André Flahaut (PS) : Le contrat de gestion doit être évalué. Il faudra veiller à y intégrer une réflexion sur des cas spécifiques comme celui de Louvain-la-Neuve. Je suis d'accord avec vous quand vous dites que la rentabilité n'est pas qu'une question de chiffres. Quant

aux références hollandaise, suédoise, européenne, que ce soit dans ce secteur ou dans celui de la Défense, il ne s'agit pas de références mais de cas spécifiques. L'Europe nous entraîne dans un courant très libéral mais restons nous-mêmes au niveau belge et soyons attentifs à l'équilibre entre nos Régions, car il y a malgré tout un poison communautaire dans chaque dossier.

En invitant La Poste à rechercher des solutions spécifiques quand les autorités communales présentent des solutions alternatives, vous manifestez une ouverture positive. En clair, la balle est maintenant dans le camp des autorités communales d'Ottignies-Louvain-la-Neuve et de l'UCL.

Je devine quelle sera la réaction de Mme Snoy et d'Oppuers. Certes, nous n'obtenons pas un bureau à part entière, mais en politique, il ne faut pas oublier l'idéal quand on veut transformer le réel, comme le disait Jaurès.

01.22 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : La question de la révision du contrat de gestion se pose aujourd'hui. Pourquoi le chiffre de 650 bureaux à maintenir a-t-il déjà été fixé ? Je suis d'accord avec certains critères que vous avez cités, comme le nombre d'activités d'un bureau. Mais une distinction doit être établie entre l'activité bancaire et l'activité postale. En effet, les activités postales constituent la base du service public qui doit être rendu à la population. De même, il faut s'interroger sur les seuils d'activités retenus.

Il faut cesser également de considérer uniquement l'aspect de rentabilité financière. Par ailleurs, d'un point de vue territorial, toutes les zones doivent être correctement desservies et l'accent doit être mis sur les zones rurales. Vous avez dit que nous avons un des réseaux les plus denses d'Europe. Mais c'est normal puisque la Belgique est un des pays les plus denses d'Europe en termes d'habitants. On ne peut pas établir des comparaisons avec des pays dont la densité n'est pas semblable.

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

Par ailleurs, j'ai constaté que dans les librairies qui offrent les services d'un Point Poste, le rythme de vente de journaux n'était pas le même que celui du service postal. Or, si les clients ne sont pas rapidement servis, ils vont ailleurs. Cette dualité est difficile à gérer. Je vous invite à le constater par vous-même.

01.23 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Je suis encore très peu connu et je peux dès lors effectuer des tests anonymement.

01.24 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Certains députés ayant rencontré l'AGL s'étaient mis d'accord sur une ligne de conduite. D'autres s'en désolidarisent et privilégient un compromis, ce que je peux comprendre. Pour ma part, je compte déposer une motion de recommandation et je maintiens cette demande de réouverture d'un bureau de poste à Louvain-la-Neuve. Étant donné que le bail de location de l'immeuble en question n'a pas été résilié, je ne vois pas pourquoi le même lieu ne pourrait plus être occupé.

01.25 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Le coût d'exploitation d'un bureau de poste ne se limite pas au coût du local. L'essentiel du déficit est causé par les dépenses liées au personnel. Par ailleurs, je suis totalement preneur d'un débat démocratique sur la taille idéale d'un réseau, à condition que ce débat démocratique n'élude pas la question du coût que cela représente pour chacun. La différence entre s'arrêter maintenant et descendre jusqu'à environ 650 bureaux représente 3 ou 4 euros par an par personne. J'ai l'impression que beaucoup de citoyens seront hésitants à payer pour ne pas avoir un service équivalent en termes d'heures d'ouverture à ce que permet un Point Poste. Je crois qu'un équilibre a été trouvé dans le contrat de gestion actuel.

01.26 Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) : Je ne dis pas qu'il faut supprimer les Points Poste mais bien qu'on procède avec précaution et sans fixer de chiffre. Cela implique, selon moi, un arrêt sur image. La mobilisation citoyenne doit être entendue et éventuellement vous conduire à changer d'avis. Cela dit, bien entendu, cet élément a un coût et s'inscrira dans le budget du gouvernement qui sera difficile à boucler. Il est ici question de choix politique.

01.27 Jacques Otlet (MR) : Notre but était d'obtenir du ministre une intervention si possible musclée auprès de la direction de La Poste afin que le bureau de Louvain-La-Neuve puisse continuer à rendre des services de qualité.

Vous avez conclu que vous alliez encourager La Poste à rechercher des solutions spécifiques lorsque les autorités communales ou universitaires présentent des alternatives. En imaginant que l'université ou la Ville propose la mise à disposition d'un local, encouragerez-vous La Poste à y maintenir des agents pour rendre les services rendus par le bureau de poste ?

01.28 Steven Vanackere, ministre (en français) : Vous savez que la mise à disposition de personnel représente la majeure partie du coût d'exploitation d'un bureau de poste. Entre les impératifs de rentabilité et la nécessité d'offrir un service convenable, je souhaite que toutes les solutions imaginables soient mises sur la table et fassent l'objet de concertations. Je n'irai pas plus loin que cela aujourd'hui.

01.29 Jacques Otlet (MR) : Je vais faire le choix de vous faire confiance pour intervenir avec autorité, énergie et persuasion auprès de la direction de La Poste. Si cela ne se réalise pas, nous nous retrouverons à nouveau devant cette commission.

01.30 Steven Vanackere, ministre (en français) : Je demandais à tout à l'heure à mon collaborateur s'il existait des pays en Europe où les pouvoirs locaux pouvaient remédier au manque de rentabilité. Si La Poste est payée pour des services qu'elle doit rendre, il est normal qu'elle adopte une logique entrepreneuriale.

Si la municipalité comble les déficits que nous ne pouvons pas assumer, c'est tout à fait différent. Mais je veux d'abord examiner ce qui est proposé. Le fait de disposer d'un local n'est pas suffisant. L'essentiel concerne les coûts en personnel. Ceci dit, nous sommes ouverts à toute discussion.

01.31 Camille Dieu (PS) : La médiatisation du sujet a fait prendre conscience à la population que quelque chose est arrivé qu'ils sont en train de vivre aujourd'hui.

Quand on parle de critères, dans une zone rurale comme la mienne, il faut tenir compte de l'éloignement, du nombre d'habitants mais aussi du vieillissement de la population et des possibilités en termes de transport en commun.

Vous parlez des Points Poste. Mais, quand un acteur privé décide de se retirer pour toutes sortes de raisons, que se passe-t-il ? Il faut pouvoir en parler afin de trouver des solutions de rechange.

Notre groupe a déposé une proposition de résolution relative aux agences postales communales. Je verrai bien qui sera prêt à voter ce texte en commission.

01.32 Steven Vanackere, ministre (en français) : Il est exact qu'aujourd'hui, La Poste n'est pas obligée d'ouvrir un Point Poste avant de fermer un bureau de poste. Je crois sincèrement qu'il faut y réfléchir. Évitions aussi la caricature de bureaux de poste parfaits et de Points Poste sans aucune valeur. Ce débat doit avoir lieu.

01.33 Valérie De Bue (MR) : Je prends bonne note du maintien de la situation des treize cents points de service et de la nécessaire amélioration de la qualité des services aux clients dans les Points Poste.

J'espère que le nouveau contrat de gestion pourra tenir compte de certaines spécificités, notamment pour Louvain-la-Neuve, ville universitaire.

J'insiste sur l'incompréhension de la population confrontée aux fermetures de bureaux avant l'ouverture des Points Poste et sur l'absence ou la difficulté de dialogue entre La Poste et les acteurs de terrain.

01.34 Brigitte Wiaux (cdH) : Je retiens votre souci d'améliorer la qualité des services et de la communication. Dans le cas précis de Louvain-la-Neuve, il faut tenir compte des spécificités d'une cité universitaire. Il faut encourager La Poste à rechercher des solutions particulières avec les autorités locales. Il

est important qu'il y ait une véritable concertation.

01.35 Steven Vanackere, ministre (*en français*) : Le dialogue n'aboutit pas toujours mais cela ne veut pas dire qu'il est absent. Je crois sincèrement pouvoir défendre La Poste dans son souhait d'améliorer le dialogue avec ses différents interlocuteurs.

Je vais les encourager à poursuivre dans cette voie.

01.36 Valérie De Bue (MR) : En Brabant wallon, M. Thijs est venu présenter le contrat de gestion aux autorités locales. Mais quand les fermetures de bureaux ont été programmées, il n'y a plus eu de concertation avec les autorités communales !

Motions

En conclusion de cette discussion, les motions suivantes ont été déposées.

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

"La Chambre,
ayant entendu les interpellations de M. André Flahaut, Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers, M. Jacques Otlet et Mme Camille Dieu
et la réponse du vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles,
recommande

- que, dans le cadre des négociations en cours sur le futur contrat de gestion de La Poste, les critères d'ouverture et de fermeture de bureaux soient fondamentalement revus et objectivés sur base de la demande sociale, et qu'ils puissent tenir compte de spécificités telles que celle du cas d'Ottignies-Louvain-la-Neuve ;
- que, dans l'attente d'une solution satisfaisante, soit instauré un moratoire sur la fermeture planifiée des autres bureaux de poste ;
- que le bureau de poste de Louvain-la-Neuve soit réouvert pour maintenir l'ensemble des services postaux offerts au public."

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

Le vote sur les motions aura lieu ultérieurement. La discussion est close.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 52.