



BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS  
DE BELGIQUE

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN

**COMPTE RENDU INTEGRAL**  
AVEC  
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

**dinsdag**

**mardi**

**22-09-2009**

**22-09-2009**

**Namiddag**

**Après-midi**

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&amp;V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>Ecolo-Groen!</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen!</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>LDD</i>	<i>Lijst Dedecker</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>Open Vld</i>	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
<i>PS</i>	<i>Parti Socialiste</i>
<i>sp.a</i>	<i>socialistische partij anders</i>
<i>VB</i>	<i>Vlaams Belang</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Parlementair stuk van de 52e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	<i>DOC 52 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 52e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i> <i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i> <i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>	<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>
<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>	<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>
<i>MOT</i>	<i>alle moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)</i>	<i>MOT</i>	<i>motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>
<i>Bestellingen :</i>	<i>Commandes :</i>
<i>Natieplein 2</i>	<i>Place de la Nation 2</i>
<i>1008 Brussel</i>	<i>1008 Bruxelles</i>
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i><a href="http://www.deKamer.be">www.deKamer.be</a></i>	<i><a href="http://www.laChambre.be">www.laChambre.be</a></i>
<i>e-mail : <a href="mailto:publicaties@deKamer.be">publicaties@deKamer.be</a></i>	<i>e-mail : <a href="mailto:publications@laChambre.be">publications@laChambre.be</a></i>

## INHOUD

Samengevoegde interpellaties en vragen van	1
- de heer Eric Libert aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14573)	1
- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het inzetten van personeelsleden van De Post ter versterking van de PostPunten van Louvain-la-Neuve" (nr. 14616)	1
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14625)	1
- de heer André Flahaut tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, 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)	2
- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 351)	2
- de heer Jacques Otlet tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 352)	2
- mevrouw Camille Dieu tot de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluitingen van postkantoren" (nr. 358)	2
- mevrouw Juliette Boulet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor in Hornu" (nr. 14848)	2
- mevrouw Valérie De Bue aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van postkantoren" (nr. 14860)	2
- mevrouw Brigitte Wiaux aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14904)	2
<b>Sprekers: Éric Libert, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Georges Gilkinet, André Flahaut, Steven Vanackere,</b> vice-eerste minister en minister van Ambtenarenezaken, Overheidsbedrijven en Institutionele	

## SOMMAIRE

Interpellations et questions jointes de	1
- M. Eric Libert au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14573)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
- 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)	1
<b>Orateurs: Éric Libert, Thérèse Snoy et d'Oppuers, Georges Gilkinet, André Flahaut, Steven Vanackere,</b> vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes	

Hervormingen, **Jacques Otlet, Camille Dieu, Valérie De Bue, Brigitte Wiaux**

institutionnelles, **Jacques Otlet, Camille Dieu, Valérie De Bue, Brigitte Wiaux**

*Moties*

30

*Motions*

30

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

van

du

DINSDAG 22 SEPTEMBER 2009

MARDI 22 SEPTEMBRE 2009

Namiddag

Après-midi

La séance est ouverte à 13.56 heures et présidée par M. François Bellot.

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

**01** Interpellations et questions jointes de

- M. Eric Libert au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14573)

- M. Georges Gilkinet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le renfort des Points Poste de Louvain-la-Neuve avec du personnel de La Poste" (n° 14616)

- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "le bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14625)

- M. André Flahaut au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve (1348) et de l'application aveugle des critères de fermeture prévus par le contrat de gestion" (n° 350)

- Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 351)

- M. Jacques Otlet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 352)

- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "les fermetures des bureaux de poste" (n° 358)

- Mme Juliette Boulet au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste à Hornu" (n° 14848)

- Mme Valérie De Bue au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture de bureaux de poste" (n° 14860)

- Mme Brigitte Wiaux au vice-premier ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles sur "la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve" (n° 14904)

**01** Samengevoegde interpellaties en vragen van

- de heer Eric Libert aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "de sluiting van het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14573)

- de heer Georges Gilkinet aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het inzetten van personeelsleden van De Post ter versterking van de PostPunten van Louvain-la-Neuve" (nr. 14616)

- mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers aan de vice-eerste minister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen over "het postkantoor van Louvain-la-Neuve" (nr. 14625)

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

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

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

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

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

La contestation persistante de la population et de l'université de Louvain-la-Neuve est tout à fait logique dans la mesure où l'erreur de La Poste a été, me semble-t-il, de partir d'une fiction. En effet, La Poste a considéré qu'Ottignies et Louvain-la-Neuve constituaient une seule et même commune. Or, si l'on considère la sociologie, la

**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

topographie du terrain et l'organisation de Louvain-la-Neuve, il ne faut pas être grand-clerc pour constater qu'en réalité, sur le plan sociologique, Ottignies constitue une commune et Louvain-la-Neuve en constitue une autre et que les deux entités sont distantes de 5 ou 6 kilomètres. En outre, si la commune d'Ottignies - Louvain-la-Neuve compte environ 30 000 habitants, quasi deux tiers de ces habitants se trouvent sur le site de Louvain-la-Neuve, élément qui renforce le caractère distinct des deux entités.

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

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

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

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

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

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

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

Pouvez-vous m'éclairer sur ces deux points?

De manière générale, en fonction de quels critères permet-on à certaines communes de garder plusieurs bureaux de poste et à d'autres pas? J'ai cherché ces critères mais il n'y a pas de version

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

officielle, j'ai simplement entendu dire des choses. Je souhaiterais que vous soyez très précis à ce sujet.

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

Quelles solutions préconisez-vous?

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

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

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

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

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

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

Comment allez-vous gérer cette situation?

C'est un aspect particulier du problème. Pour ce qui concerne la problématique plus spécifique de la fermeture du bureau de poste de Louvain-la-Neuve, je me joins à mes collègues et je suis très intéressé de vous entendre également à ce sujet.

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

**01.04 André Flahaut** (PS): Monsieur le président, vous faites bien de le rappeler car je ne connais pas bien le règlement de votre commission. J'ignore si cela figure dans le Règlement de la Chambre

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.

mais, dans d'autres commissions, les interpellations passent avant les questions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Je suis un pragmatique pur et dur. Chacun doit faire preuve de bonne volonté. Ce ne sont ni les concepteurs des plans de gestion dans leurs bureaux climatisés ni les auteurs de bons modèles mathématiques qui seront confrontés demain aux citoyens et aux

**01.09 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

électeurs! Ce sera vous et moi, et nous aurons des comptes à rendre. Pour nous éviter de très mauvaises surprises, autant appeler un chat un chat. Nous devons trouver une solution politique. En effet, cette occupation du bureau de poste de Louvain-la-Neuve est devenue un symbole. Il pourrait s'agir d'une anticipation d'autres événements, même si je ne souhaite pas que cela se reproduise ailleurs. La négociation du nouveau contrat de gestion devra impliquer davantage encore le parlement dans la réflexion sur les différents critères destinés à améliorer le système, sans oublier les questions de rentabilité et de service au public.

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

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

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

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

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

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

Je voudrais citer quelques chiffres qui concernent le cas de Louvain-la-Neuve; ils ne sont pas officiels puisque nous avons toutes les

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.

**01.10 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

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

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

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

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

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

La satisfaction des clients est donc le premier objectif. C'est presque risible quand on voit toute l'insatisfaction que génère la fermeture de ces bureaux. Plusieurs articles du contrat de gestion reviennent sur cet objectif. Une évaluation du degré de satisfaction doit être réalisée au moyen de toute une série de nouveaux indicateurs. Mais au-delà de ces indicateurs, la population, les entreprises et les acteurs de Louvain-la-Neuve ont démontré leur insatisfaction.

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

De plus, je souhaiterais vous rappeler un fait assez poignant et cruel, à savoir l'enquête de satisfaction réalisée fin 2008 et parue en avril 2009 dans le magazine Test-Achats, enquête effectuée dans 164

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

Points Poste. Cette enquête est relativement "assassine". Elle constate, d'une part, que les services sont effectivement limités et, d'autre part, qu'il existe un important déficit de moyens et d'informations. À ceci s'ajoute l'instabilité des Points Poste; en effet, les chiffres démontrent qu'ils ne sont pas garantis et que certains sont déjà fermés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

**01.11 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 eenieder

décidée il y a quelques années. Ce qui m'importe, c'est la meilleure satisfaction possible des utilisateurs.

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

Autre exemple, dans la commune de Hornu-Boussu, le bureau de poste a été fermé et il n'y a toujours pas de Point Poste. Pensez-vous qu'il s'agit là d'une saine application du contrat de gestion?

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

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

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

**01.12 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

habitants. À Anderlecht, il y en a un pour 50 000 habitants.

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

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

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

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?

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

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

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

**01.13 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

redéploiement du réseau de vente actuel et sur le nombre de Points Poste qui ont été ouverts?

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

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

La fin du contrat de gestion approchant, je suppose qu'une évaluation est en cours. Pouvez-vous nous informer des objectifs qui pourraient figurer dans le nouveau contrat de gestion? Certaines spécificités seront-elles envisagées comme donner plus de marge de manœuvre ou permettre une collaboration accrue avec les communes notamment?

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

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

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

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

verkooppunten 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.

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

**01.14** **Brigitte Wiaux** (cdH): Uit de talrijke protestacties van de burgers tegen de sluiting van het

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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?

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

Comparaison n'est pas toujours raison, mais regardons un peu ce qui se passe au-delà de nos frontières afin d'alimenter notre réflexion. Le réseau belge, composé de 50 % de bureaux de poste, reste l'un des plus denses d'Europe. Il y a 45 points de vente pour 1 000 km<sup>2</sup> en Belgique, contre une moyenne de 31 dans l'Europe des vingt-sept. Seuls quatre pays européens font mieux que la Belgique. Par ailleurs, dans de nombreux pays, le pourcentage de bureaux de poste se réduit fortement, ceux-ci étant parfois même supprimés, comme aux Pays-Bas. Il ne s'agit pas d'un exemple à suivre, mais c'est, il me semble, une société civilisée qui ferme pourtant ses derniers bureaux. La Suède, quant à elle, n'en possède plus. Dans de nombreux pays, moins de 10 % des points de vente sont encore des bureaux de poste.

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

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 1 000 km<sup>2</sup>, tegen gemiddeld 31 in Europa. In tal van landen daalt het aantal postkantoren

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

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

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

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

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

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

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

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

Dans ce contexte, La Poste a choisi de garder plusieurs bureaux de poste dans des communes où le volume des transactions ne pourrait matériellement pas être absorbé par un seul bureau. Il y aura au total 29 communes dans ce cas.

La plus grande ville concernée est Anvers avec quatorze bureaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Voorzitter: Jef Van den Bergh.*

*Président: Jef Van den Bergh.*

À chaque fois que des questions me sont adressées, je demande à La Poste de les examiner et de s'investir dans un dialogue avec la

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 distributiekanaalen in Louvain-la-Neuve aangeboden worden.

commune concernée afin de rechercher les solutions les plus performantes. J'agirai de même dans ce cas précis, mon souci étant également de maintenir cohérentes les décisions de La Poste. Tout un chacun conviendra que c'est là la moindre des choses.

J'en viens à mes réponses relatives à des questions plus spécifiques. M. Gilkinet m'interrogeait au sujet des deux Points Poste de Louvain-la-Neuve. Je confirme qu'ils ont été renforcés par des membres du personnel de La Poste. Cette mesure temporaire est mise en place afin de rassurer tous les acteurs sur le fonctionnement des services offerts par les Points Poste. Je précise qu'aucune compensation financière n'est demandée aux Points Poste car la présence temporaire de ce personnel ne leur est pas imputable. J'insiste: cette mise à disposition est donc temporaire et de nature exceptionnelle. La convention de mise à disposition entre La Poste, le Point Poste et le collaborateur prévoit explicitement que l'employé de La Poste conserve les mêmes relations et tous ses avantages avec son employeur actuel – La Poste – et bénéficie du statut de La Poste. Même si une concertation préalable en la matière avec les partenaires sociaux n'était pas obligatoire, je précise que la direction a tenu à informer les partenaires sociaux en leur remettant un exemplaire de la convention. Afin de préserver la tradition de dialogue social au sein de l'entreprise, La Poste prend note des remarques des organisations syndicales et s'attache à y répondre. Pour information, le bureau de Louvain-la-Neuve employait quatre personnes.

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

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

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

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

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

Peu importe l'enthousiasme des uns et des autres face aux évolutions

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.

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

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

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

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.

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

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

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

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

Je pense que vous ne trouverez pas énormément de situations identiques, d'autant que Louvain-la-Neuve abrite les deux tiers de la

**01.16** **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 gemeentebevolking woont in Louvain-la-Neuve, en die meerderheid van de bevolking wordt nu verplicht zich te

population de l'entité d'Ottignies - Louvain-la-Neuve. On oblige donc les deux tiers de la population à se déplacer vers le centre le plus éloigné.

verplaatsen naar het verder gelegen stadscentrum.

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

**01.17** Minister **Steven Vanackere**: 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.

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

**01.18** **Éric Libert** (MR): Kan 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.

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

**01.19** Minister **Steven Vanackere**: Uiteraard kunnen aangetekende brieven ook in de PostPunten worden afgegeven en afgehaald.

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

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

**01.21** Minister **Steven Vanackere**: 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.

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

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

**01.22** **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?

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

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

mettre gracieusement des locaux à disposition de La Poste. Il vous faut bien entendu vérifier cette information dont vous avez probablement déjà pris connaissance.

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

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

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

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

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

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

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?

**01.23 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 verluidd 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.

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

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

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

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

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

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

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

*Président: François Bellot.*

*Voorzitter: François Bellot.*

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

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

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

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

Je suis absolument d'accord avec vous et rassuré par vos propos quand vous dites que pour vous aussi, la rentabilité n'est pas qu'une question de chiffres. Je crois que c'est ce qui fait sans doute la différence entre le politique que vous êtes et la direction de La Poste

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

**01.27 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.

**01.29 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

qui, de l'autre côté, a une vision chiffrée des choses. Je le regrette. On constate un certain mépris par rapport à tout ce qui bouge. Cela me fait penser aux responsables des banques à une époque glorieuse pour elles.

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

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

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

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

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

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

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

En outre, vous avez fait référence à 150 000 activités à Ottignies - Louvain-la-Neuve, seuil qui ne permet pas de garder deux bureaux. Cela ne serait pas le cas si le seuil avait été fixé à 300 000 activités.

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.

**01.30 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.

Je me pose donc la question de savoir si le seuil de 150 000 auquel vous avez fait référence n'est pas trop élevé. À mon avis, une discussion sur ce point devrait être organisée et j'espère que nous pourrions rediscuter de ce contrat de gestion dans ce parlement et de la façon dont vous définissez le service universel. Cela dit, il est vrai que cela aura des répercussions budgétaires.

(...): (...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**01.31 Thérèse Snoy et d'Oppuers** (Ecolo-Groen!): 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.

**01.32 Minister Steven Vanackere**: Ik ben nog niet zo bekend, en kan dat dus incognito uittesten.

gagnerez en notoriété!

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

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

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

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

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

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

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

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

Je dis donc à tous ceux qui disent qu'il faut arrêter de faire semblant

**01.34 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.

**01.35 Minister Steven Vanackere**: 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.

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

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

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

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

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

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

**01.38 Steven Vanackere**, ministre: Vous avez parlé tout à l'heure de la meilleure satisfaction possible. Aujourd'hui, je souhaite que cette

**01.36 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.

**01.37 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?

**01.38 Minister Steven Vanackere**: U weet dat de

concertation ait lieu, je ne peux pas vous en dire plus. Vous savez que la mise à disposition de personnel représente la majeure partie du coût d'exploitation d'un bureau de poste.

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

**01.39 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.

**01.40 Minister Steven Vanackere:** 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.

**01.41 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

opération.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

**01.42** Minister **Steven Vanackere**: 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.

**01.43 Valérie De Bue** (MR): Ik neem nota van het behoud van de situatie van de 1 300 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

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

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

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

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

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

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

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

Je crois sincèrement pouvoir défendre La Poste dans son souhait d'amélioration du dialogue avec ses différents interlocuteurs. Je n'ai que trop vu les efforts de communication de cette entreprise au niveau de la situation dans laquelle elle doit développer sa stratégie et

dialogue moeizaam verloopt.

**01.44 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.

**01.45 Minister Steven Vanackere**: 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.

je ne peux donc accepter le fait qu'il s'agirait d'une entreprise obtuse, incapable de dialoguer.

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

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

**01.46 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 Motions**

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

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

"De Kamer,

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

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

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

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

"La Chambre,

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

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

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

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

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

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.52 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 15.52 heures.*