

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

28 juillet 2005

Débat au sujet de La Poste

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MME **Karine LALIEUX**

SOMMAIRE

A. Exposé de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Post	3
B. Questions et remarques des membres	6
C. Réponses de M. Johnny Thijs	12
C.1. Au plan de l'entreprise	12
C.2. Volet social	14
C.3. Relations avec les autorités publiques	14
C.4. Relations avec le public	15
C.5. Position à l'égard de la concurrence	17

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 juli 2005

Debat over De Post

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Karine LALIEUX**

INHOUD

A. Uiteenzetting van de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post	3
B. Vragen en opmerkingen van de leden	6
C. Antwoorden van de heer Johnny Thijs	12
C.1. Bedrijfseconomisch	12
C.2. Sociaal	14
C.3. Relaties met de overheid	14
C.4. Relaties met het publiek	15
C.5. Houding ten aanzien van de concurrentie	17

Composition de la commission à la date du dépôt du rapport /
Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag:
 Président/Voorzitter : Francis Van den Eynde

A. — Membres titulaires/Vaste leden :

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

 sp.a-spirit Dylan Casaer, Philippe De Coene, Inga Verhaert
 CD&V Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
 Vlaams Belang Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
 cdH David Lavaux
C.— Membre sans voix délibérative/ Niet-stemgerechtigd lid :

ECOLO Marie Nagy

B. — Membres suppléants/Plaatsvervangers :

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

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

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

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

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
 Commandes :
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

Un échange de vues avec M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste, a été organisé le 29 juin 2005 à la demande de M. Olivier Chastel.

Conformément à l'article 28.3 du règlement de la Chambre, votre commission a décidé, à l'unanimité, que ledit échange de vues ferait l'objet d'un document parlementaire.

Il est rappelé à cet égard qu'un échange de vues similaire a déjà eu lieu avec M. Johnny Thijs le 19 novembre 2003 (DOC 51 0658/001).

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

M. Thijs indique que la situation de la poste s'est améliorée depuis son dernier exposé en commission de la Chambre le 19 novembre 2003:

- L'objectif de l'équilibre financier a été atteint. L'effet ciseaux – diminution des recettes d'une part et augmentation des dépenses d'autre part – a été cassé. Les résultats ont même été meilleurs que prévu grâce à une sérieuse maîtrise des coûts (essentiellement attribuable à 3 000 départs naturels, le personnel étant passé de 38 630 à 35 760 unités) et à la non-survenance de la baisse attendue du volume de courrier (qui sera toutefois perceptible à l'avenir).

- Trois programmes de modernisation importants ont été menés à bien («PostStation» a été installé dans plus de 1 300 bureaux de poste depuis novembre 2004, en février 2005, 1432 bureaux de poste étaient réorganisés dans le cadre du programme «Cleaning», et «Géoroute» a été installé dans tous les bureaux de distribution).

- A l'aide de SAMBA, La Poste insuffle un regain de dynamisme et d'innovation dans son marketing. On citera, à titre d'exemples, la distribution de lampes économiques par La Poste, l'augmentation de la part de marché de La Poste dans le domaine des envois non adressés, qui passe aujourd'hui la barre des 9%, une augmentation de plus de 2% en ce qui concerne les quotidiens et périodiques, et une augmentation de plus de 7% pour ce qui est du courrier international. Une nouvelle dynamique commerciale s'est mise en place à La Poste dès lors que celle-ci connaît mieux sa clientèle, s'est réorganisée en fonction des besoins de ses clients, a développé son potentiel de croissance, a conquis ou reconquis des parts de marché (en ce qui concerne les imprimés non adressés, les quotidiens et périodiques, le courrier international, les colis, les paquets, les envois express, les activités bancaires et d'assurances), et a étendu son offre de services (avec la lettre sécurisée – qui est scannée avant d'être déposée dans la boîte aux lettres, ce qui permet à son expéditeur de disposer de la preuve qu'elle a effectivement été distribuée – et avec des services à valeur ajoutée tels que les contrats d'enlèvement à domicile et les contrats Servipost).

Op 29 juni 2005 werd op vraag van de heer Olivier Chastel een gedachtewisseling gehouden met de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post.

Conform artikel 28,3 van het kamerreglement besliste de commissie eenparig van deze gedachtewisseling een parlementair document te maken.

Ter herinnering had op 19 november 2003 reeds een soortgelijk debat plaats met de heer Johnny Thijs (DOC 51 0658/001).

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

De heer Thijs verklaart dat de toestand van De Post sinds zijn vorige toelichting in de Kamercommissie op 19 november 2003 in positieve zin is geëvolueerd:

- De doelstelling van een financieel evenwicht werd bereikt. De schaarbeweging – waarbij de inkomsten dalen en de uitgaven stijgen – is gestopt. Het resultaat was zelfs beter dan vooropgesteld door een sterke kostenbeheersing (voornamelijk ten gevolge van de natuurlijke afvloeiing van meer dan 3.000 eenheden, van 38.630 personeelsleden naar 35.760) en het uitblijven van de verwachte volumedaling van de briefwisseling (die zich in de toekomst wel zal aftekenen).

- Drie belangrijke moderniseringsprojecten (PostStation werd geïnstalleerd in meer dan 1300 kantoren sedert november 2004, in februari 2005 werden 1432 postkantoren in het kader van het programma «Cleaning» gereorganiseerd en werd Georoute in alle distributiekantoren geïmplementeerd) werden succesvol afgerond.

- Met SAMBA brengt De Post meer dynamiek en innovatie in haar marketing. Zo was er de spaarlampenactie en is het marktaandeel van De Post gestegen tot meer dan 9% voor ongeadresseerde zendingen, meer dan 2% voor kranten en tijdschriften en meer dan 7% voor internationale post. Een nieuwe commerciële dynamiek is ontstaan door een betere kennis van de klant, de reorganisatie volgens de behoeften van de klant, de ontwikkeling van groeikansen, de verovering of herovering van marktaandeel (voor ongeadresseerd drukwerk, kranten en tijdschriften, internationale post, pakjes, pakketten, expreszendingen, bank- en verzekeringsactiviteiten), de uitbreiding van het dienstenaanbod (de beveiligde brief – dit is een brief die wordt gescand voor hij in de brievenbus wordt gestopt, waardoor de afzender het bewijs kan leveren dat hij effectief is bezorgd –, meerwaardediensten zoals de afhaling van contracten aan huis en de contracten van Servipost).

L'évolution au cours des premiers mois 2005 montre qu'aujourd'hui encore, il faut continuer à tendre vers une maîtrise des coûts:

- Les volumes postaux dans les centres de tri ont chuté au cours des premiers mois 2005 (à l'exclusion du mois de mai, au cours duquel ils ont augmenté) et on s'attend à une nouvelle baisse structurelle.
- L'absentéisme a diminué (grâce à un contrôle renforcé et à l'incitation à un changement de mentalité), mais il faut continuer dans cette voie. Celui qui est malade doit être soigné. Celui qui peut travailler doit se rendre au travail.

La qualité du service de La Poste doit être appréciée de manière globale (les envois prior atteignent actuellement 90,5%, alors que la barre est fixée à 94%, mais les envois non prior, le courrier international, les journaux, les colis, les envois recommandés sont tous distribués conformément aux objectifs). Des progrès ont été enregistrés à tous les niveaux: tous les types de produits ont été délivrés de manière plus ponctuelle en 2004 qu'en 2003, même si les objectifs fixés dans le contrat de gestion ne sont pas atteints en ce qui concerne les envois prior et le courrier international. Les causes du retard sont, par ordre d'importance, la distribution, le ramassage et le tri; c'est surtout la distribution qui pose encore trop souvent des problèmes dans 10 à 20 bureaux (sur un total de 650). Parfois, il y a une explication, mais parfois, il n'y en a pas, comme par exemple lorsque l'absentéisme passe brusquement de 10 à 30%. On œuvre en tous cas à l'amélioration de la gestion de ces bureaux de distribution.

L'intervenant démontre à l'aide de quelques exemples qu'en 2004, de nombreux efforts ont été réalisés à tous les niveaux:

- Les normes comptables internationales IAS/IFRS ont été instaurées.
 - Le concept de bancassurance a été lancé.
 - La création des Points Poste a démarré.
 - Les guichetiers reçoivent une formation sur les produits de La Poste et sur la manière de les présenter au mieux à la clientèle. Les bureaux ayant un profil de vente comparable échangent leurs expériences mutuelles. Tout ceci se fait dans le cadre du programme de stimulation des ventes qui a démarré en 2004.
 - On a initié l'autonomisation de Taxipost le 1^{er} janvier 2005.
 - Le nombre d'attaques perpétrées sur les facteurs a considérablement diminué.
 - On a préparé la mise sur pied d'une procédure en vue de constituer un partenariat.
- La Poste montre, par une série de nouvelles actions organisées en 2005, sa volonté de placer le client d'abord:
- Il est possible d'introduire une réclamation en composant un seul numéro de téléphone central: 022 012345.

De evolutie in de eerste maanden van 2005 toont aan dat ook nu nog naar een verdere kostenbeheersing moet worden gestreefd:

- De postvolumes in de sorteercentra zijn in de eerste maanden van 2005 gedaald (met uitzondering van de maand mei, waar ze zijn gestegen) en er wordt een verdere structurele daling verwacht.
- Het absentéisme is afgenomen (door een doorgedreven controle en de bevordering van een mentaliteitsverandering), maar moet nog verder dalen. Wie ziek is, moet worden verzorgd. Wie kan, moet komen werken.

De kwaliteit van de dienstverlening van De Post moet op globale wijze worden beoordeeld (priorbrieven halen op dit ogenblik 90,5% terwijl de lat op 94% ligt, maar non-priorbrieven, internationale post, kranten, pakjes, aangetekende zendingen worden bijna allemaal conform de doelstellingen besteld). Op alle vlakken werd vooruitgang geboekt: alle types van producten werden in 2004 op meer punctuele wijze afgeleverd dan in 2003, al worden de in het beheerscontract vooropgestelde doelstellingen voor priorbrieven en internationale post nog niet gehaald. De oorzaken van de vertraging zijn, in dalende volgorde van belang, uitreiking, ophaling en sortering; vooral de uitreiking in 10 à 20 kantoren (op een totaal van 650) levert nog te vaak problemen op. Soms is dit te verklaren, maar soms is een verklaring helemaal zoek, bijvoorbeeld wanneer het absentéisme plots stijgt van 10 naar 30%. In ieder geval wordt werk gemaakt van een beter management van deze uitreikingskantoren.

De spreker toont met enkele voorbeelden aan dat in 2004 op alle niveaus hard werd gewerkt:

- De internationale boekhoudkundige normen IAS/IFRS werden ingevoerd.
 - Het bankverzekeringsconcept werd gelanceerd.
 - De oprichting van PostPunten ging van start.
 - Loketbedienden kregen opleiding over de producten van De Post en over de wijze waarop ze best aan de klant worden gepresenteerd. Kantoren met een vergelijkbaar profiel inzake verkoop leren van elkaar. Dit alles in het raam van het verkoopstimuleringsprogramma dat in 2004 werd opgestart.
 - De verzelfstandiging van Taxipost werd ingezet op 1 januari 2005.
 - Het aantal overvallen op postbodes is in aanzienlijke mate afgenomen.
 - De lancering van een procedure met het oog op een partnerschap werd voorbereid.
- Dat de klant voor De Post eerst komt, blijkt uit een aantal nieuwe acties die in 2005 georganiseerd worden:
- Klachten kunnen gemeld worden op één centraal telefoonnummer: 022 012345.

– Depuis avril, les clients peuvent accéder sur Internet à un *e-shop* qui a déjà enregistré des centaines de commandes.

– On distribue de plus en plus les journaux avant sept et demie du matin. À l'horizon du 1^{er} janvier 2006, les 100% seront atteints

– On a placé plus de boîtes aux lettres aux endroits les plus stratégiques et les plus fréquentés: à proximité des pompes à essence, grands magasins, etc.

– Grâce à l'ouverture d'un *Business Corner* au nouveau bureau de poste de la place de Brouckère à Bruxelles, les petites et moyennes entreprises peuvent bénéficier d'une meilleure fourniture de service.

– Le nombre des Points Poste passera de 15 à 50 unités d'ici la fin de l'année: pour autant que l'évaluation de l'essai, soit positive fin 2005, ils seront au nombre de 130 à la fin de l'année prochaine. On va étendre la gamme des produits qui y sont proposés.

Malgré toutes ces initiatives et le renversement de tendance de 2004, il n'y a pas de quoi afficher un optimisme excessif. Les coûts salariaux continuent d'augmenter chaque année, tandis que les volumes diminuent chaque année structurellement. La Poste se prépare donc à vivre de grands défis dans les années à venir;

– La libéralisation du secteur postal se poursuit: à compter de 2006, seules les lettres jusqu'à 50 grammes tomberont sous le monopole de La Poste. La Poste est toujours disposée à assurer les missions de service universel mais elle doit être correctement rémunérée à cet effet par les pouvoirs publics à la lumière de la libéralisation du secteur.

– On note toujours un retard en matière de productivité de l'ordre de 10% par rapport aux meilleurs opérateurs postaux européens.

– Un grand défi réside dans le fait que seul le secteur courrier réalise l'équilibre financier (*mail/mail related*) alors que la vaste majorité des bureaux de poste (*Retail*) sont déficitaires; dans un marché libéralisé, il n'est plus tenable de faire supporter au courrier postal les charges liées aux pertes des bureaux de poste.

Afin de faire face à ces problèmes, La Poste a consigné sa vision de son futur développement dans un plan stratégique pour la période 2005-2009. Le plan a été établi dans l'hypothèse que La Poste ne conclut pas de partenariat et est autonome sur le plan financier, se chargeant elle-même de financer ses investissements (la dernière augmentation de capital a eu lieu en 2003 et s'élevait à 303 millions d'euros). L'objectif est qu'à partir de 2007, l'entreprise fasse partie des opérateurs postaux faisant partie du groupe de tête en Europe. Pour atteindre ce but, l'entreprise doit prêter autant d'attention à ses clients et à ses agents qu'à ses actionnaires. Le contenu concret de ce plan est très varié:

– Sinds april kunnen klanten op het internet terecht in een *e-shop*, via hetwelk reeds honderden bestellingen werden ontvangen.

– Kranten worden meer en meer voor halfacht 's ochtends besteld. De 100% moet worden bereikt tegen 1 januari 2006.

– Meer brievenbussen worden op de meer strategische en druk bezette plaatsen geïnstalleerd: bij benzinestations, warenhuizen, enzovoorts.

– Door de opening van een *Business Corner* in het nieuwe postkantoor aan het Brouckereplein te Brussel kunnen kleine en middelgrote bedrijven van een betere dienstverlening genieten.

– Het aantal PostPunten wordt verhoogd van 15 naar 50 op het eind van het jaar; indien de evaluatie van de test eind 2005 positief is, zullen er 130 PostPunten zijn op het eind van volgend jaar. Het gamma producten dat er aangeboden wordt, zal worden uitgebreid.

Ondanks al deze initiatieven en de ommekeer van 2004 is er geen reden tot overdreven optimisme. De loonkosten blijven elk jaar stijgen en de volumes elk jaar structureel dalen. De Post staat dan ook de volgende jaren voor grote uitdagingen;

– De liberalisering van de postsector gaat verder: vanaf 2006 zullen enkel brieven tot 50 gram nog onder het monopolie van De Post vallen. De Post blijft bereid om in te staan voor opdrachten van universele dienstverlening, maar moet daarvoor in het licht van de vrijmaking van de sector door de overheid op correcte wijze worden vergoed.

– Er is nog steeds een achterstand qua productiviteit van de orde van 10% in vergelijking met de beste Europese postoperatoren.

– Een grote uitdaging is gelegen in het feit dat het financieel evenwicht enkel wordt bereikt door de sector postbehandeling (*Mail/Mail related*), terwijl een ruime meerderheid van de postkantoren (*Retail*) verliesgevend is; in een geliberaliseerde markt is het niet langer houdbaar dat de sector postbehandeling de lasten van de verliezen van de postkantoren draagt.

Om aan deze problemen het hoofd te bieden, werd de visie van De Post op haar toekomstige ontwikkeling in een strategisch plan voor de periode 2005-2009 vastgelegd. Het plan werd opgesteld in de hypothese dat De Post geen partnerschap zou afsluiten en financieel autonoom is, waarbij ze zelf instaat voor de financiering van haar investeringen (de laatste kapitaalsverhoging had plaats in 2003 en bedroeg 303 miljoen euro). Het heeft tot doel het bedrijf vanaf 2007 tot de groep van de betere postoperatoren in Europa te doen behoren. Om dit te bereiken, dient de aandacht van het bedrijf zowel uit te gaan naar klanten en medewerkers als naar aandeelhouders. De concrete invulling van het plan is zeer divers:

- Les programmes existants sont poursuivis et approfondis.
- Les possibilités d'un partenariat international doivent être explorées.
- On prévoit de lancer 200 nouveaux projets, qui peuvent se résumer en quatre lignes de force: privilégier le client, investir dans le personnel et les équipes, collaborer pour réussir, continuer d'accroître l'efficacité.

Les réformes sont effectuées d'une manière socialement responsable: des licenciements secs ne sont pas envisagés (les départs naturels sont certes exploités au maximum), développement de mesures d'accompagnement individuelles (formation, reconversion,...), dialogue constant de la direction de l'entreprise avec les organisations syndicales.

La mise en œuvre du plan stratégique doit permettre d'atteindre les objectifs suivants:

- Renforcer la position dominante et rentable des activités *Mail* en Belgique (grâce à un accroissement de la qualité, une modernisation, de nouveaux services et un marketing direct).
- En ce moment, seuls 300 des 1300 bureaux de poste sont rentables. Incorporer les bureaux de poste et les agences bancaires doivent, telle une *business unit* intégrée, viser à une plus grande productivité (en transformant le réseau, en augmentant les revenus et en modernisant les services de banque et d'assurance et de la Poste financière).
- Taxipost a été modernisée, afin de rentabiliser les activités «express» pour 2007.
- Faire en sorte que les filiales créent de la valeur ajoutée.
- Créer quatre nouveaux centres de tri postaux (Gand X, Liège X, Anvers X et Charleroi X), tandis que Bruxelles X tel quel sera modernisé en profondeur.
- Continuer à lutter contre l'absentéisme. En outre, le sac postal du facteur, dont la plus grande partie du contenu sera triée à l'avance dans les centres de tri postaux, ne devra plus seulement contenir du courrier adressé afin d'augmenter la productivité des tournées.

Pour accompagner ce profond processus de changement, la direction de La Poste organisera de certaines séances d'information afin de faire prendre conscience à son personnel de la stratégie de survie de La Poste dans un marché qui, progressivement, se libéralise de plus en plus.

B. Questions et observations des membres

M. Philippe De Coene (*sp.a-spirit*) se réjouit de ce que la Poste dégage désormais des bénéfices mais il

- Bestaande programma's worden voortgezet en uitgediept.

– De mogelijkheden van een internationaal partnerschap worden nagegaan.

– 200 nieuwe projecten worden gelanceerd, die in vier krachtlijnen kunnen samengevat worden: de klant centraal stellen, investeren in mensen en teams, samenwerken om te slagen, de efficiëntie verder verhogen.

De hervormingen worden op een sociaal verantwoorde wijze doorgevoerd: naakte ontslagen worden niet overwogen (wel wordt het natuurlijk verloop maximaal benut), er komen individuele begeleidingsmaatregelen (opleiding, reconversie, ...), de bedrijfsleiding gaat permanent de dialoog aan met de vakbonden.

De implementatie van het strategisch plan moet ertoe leiden dat de volgende doelstellingen worden gehaald:

– De toonaangevende en rendabele positie in België voor *Mail*-activiteiten wordt versterkt (door een verhoogde kwaliteit, modernisering, nieuwe diensten en direct marketing).

– Op dit ogenblik zijn slechts 300 op 1300 postkantoren rendabel. De postkantoren en de bankdiensten moeten als een geïntegreerde business unit naar een hogere productiviteit streven (door de omvorming van het netwerk, de verhoging van de inkomsten en de modernisering van de financiële Post en de bank- en verzekeringsdiensten).

– Taxipost werd gemoderniseerd, waardoor de expresactiviteiten tegen 2007 rendabel worden.

– De filialen dienen meerwaarde te creëren.

– Er komen vier nieuwe postsorteercentra (Gent X, Luik X, Antwerpen X en Charleroi X), terwijl het bestaande Brussel X grondig gemoderniseerd zal worden.

– Het absentisme zal verder worden bestreden. Ook zal de postzak van de postbode, waarvan het grootste deel reeds in de postsorteercentra zal worden gesorteerd, met meer dan alleen geadresseerde briefwisseling dienen te worden gevuld om de productiviteit van de rondes op te voeren.

Om dit diepgaand veranderingsproces te begeleiden, zal de directie van De Post honderden infosessies organiseren om haar personeel bewust te maken van de overlevingsstrategie van De Post binnen een geleidelijk steeds meer vrijgemaakte markt.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Philippe De Coene (*sp.a-spirit*) verheugt zich over het feit dat De Post winstgevend is geworden, maar

est préoccupé par le nombre croissant de plaintes formulées à son encontre. Il ressort du rapport du médiateur de la Poste que beaucoup de plaintes sont dues à un manque de coordination, qu'il faut œuvrer à une intégration approfondie des services fournis par la Poste, également dans les secteurs «*mail*» et «*retail*». La qualité des services fournis à la clientèle laisse parfois à désirer du fait que certaines informations ne sont pas toujours transmises simultanément aux responsables de l'entreprise. La disparition d'envois postaux est un bon exemple des problèmes de la Poste.

Le maintien d'un réseau finement maillé est-il un des objectifs de la création des Points Poste? Assistera-t-on, à terme, au maintien des seuls 300 bureaux de poste rentables et au remplacement des 800 autres bureaux par des Points Poste? Ce sont parfois les circonstances (par exemple, l'expiration d'un bail) qui sont à l'origine de la fermeture d'un bureau de poste, même si son chiffre d'affaires est suffisamment élevé. Quelle logique suivra-t-on pour créer les Points Poste? Leur implantation tiendra-t-elle compte de certains équilibres? L'intervenant souligne les engagements non formalisés pris par la Poste en ce qui concerne la fourniture de services dans les zones à faible densité de population.

Quels sont les avantages et inconvénients des bureaux de poste mobiles? L'intervenant estime que ce type de bureau ne fait pas courir de risques supplémentaires en termes de sécurité et de respect de la vie privée.

En sa qualité d'échevin de la ville de Courtrai, l'intervenant est échaudé par son expérience avec Certipost, une filiale de la Poste. Après l'annonce du projet «*My Certipost*» et l'enregistrement des personnes intéressées, qui a nécessité d'importants efforts financiers et en personnel de la part de la commune, Certipost n'a pas respecté ses obligations vis-à-vis de celle-ci: le projet de courrier électronique sécurisé n'a pas été étendu, on note des retards importants, la procédure d'enregistrement est trop lourde et le serveur a une capacité insuffisante. Il escompte une communication plus claire avec les communes à propos de ce projet.

Que fait la Poste pour accroître à la base la satisfaction de ses collaborateurs? L'entreprise favorise-t-elle activement la participation de son personnel? Le non-respect partiel de la promesse faite d'introduire la semaine de travail de 36 heures a-t-il tendu le climat social?

L'intervenant conteste l'affirmation selon laquelle les gros clients seraient davantage satisfaits des services de La Poste que les petits clients: les chiffres montrent que 75% des particuliers estiment n'avoir aucune raison de se plaindre, alors que 57% seulement des entreprises s'expriment en ce sens.

is bezorgd over het toenemend aantal klachten. Uit het verslag van de ombudsdienst van De Post blijkt dat veel klachten veroorzaakt worden door een gebrek aan coördinatie, dat gewerkt moet worden aan een verregaande integratie van de door De Post geleverde diensten, ook voor de sectoren *mail* en *retail*. Doordat verantwoordelijken binnen het bedrijf niet steeds gelijktijdig op de hoogte zijn van bepaalde informatie, laat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant immers soms te wensen over. De verdwijning van poststukken is een goed voorbeeld van wat er schort binnen De Post.

Is het behoud van een fijnmazig netwerk één van de doelstellingen van de oprichting van PostPunten? Zullen op termijn enkel de 300 winstgevendende postkantoren overblijven en de 800 andere kantoren vervangen worden door PostPunten? Soms zijn toevallige situaties (bijvoorbeeld het aflopen van een huurcontract) oorzaak van de sluiting van een postkantoor, ook als de omzet van een kantoor voldoende hoog is. Volgens welke logica zullen PostPunten worden opgericht? Worden bij de inplanting bepaalde evenwichten in acht genomen? Zullen gebieden zonder postkantoor een PostPunt krijgen? De spreker wijst op niet-geformaliseerde engagementen van De Post met betrekking tot de dienstverlening in gebieden met een lage bevolkingsdichtheid.

Wat zijn de voor- en nadelen van mobiele postkantoren? De spreker is van oordeel dat dit type van kantoren op het vlak van veiligheid en privacy geen bijkomende risico's oplevert.

De spreker heeft in zijn hoedanigheid van schepen van de stad Kortrijk slechte ervaringen met Certipost, een dochteronderneming van De Post. Na de aankondiging van het project «*My Certipost*» en de registratie van geïnteresseerden, waarvoor de gemeente belangrijke personele en financiële inspanningen heeft gedaan, is Certipost zijn verplichtingen ten overstaan van de gemeente niet nagekomen: het project van beveiligde elektronische brieven wordt niet uitgebreid, er zijn aanzienlijke vertragingen, de registratieprocedure is te log en de server heeft een te lage capaciteit. Hij rekent erop dat over het project met de gemeenten op een duidelijkere manier zal gecommuniceerd worden.

Wat doet De Post om de tevredenheid van haar medewerkers aan de basis te verhogen? Werkt het bedrijf actief aan de betrokkenheid van haar personeel? Heeft de onvolledige nakoming van de belofte om een werkweek van 36 uur in te voeren een gespannen sociaal klimaat veroorzaakt?

De spreker betwist dat bij de grote klanten de tevredenheid over de dienstverlening van De Post groter is dan bij de kleine klanten: de cijfers tonen aan dat 75% van de particulieren geen reden tot klagen heeft, terwijl dit slechts voor 57% van de bedrijven het geval is.

Les décisions fondamentales relatives au contenu du service universel sont prises au niveau de l'Union européenne et non par les autorités belges.

M. Olivier Chastel (MR) demande quand les nouveaux centres de tri postal seront opérationnels.

L'intervenant constate que la qualité fournie n'est toujours pas conforme à celle prévue dans le contrat de gestion: les envois prior et internationaux ne sont pas assez souvent distribués dans le délai fixé. Il est en outre contestable de soustraire la catégorie des envois non prioritaires aux conditions imposées par le contrat de gestion.

M. Thijs dispose-t-il de chiffres précis quant à l'évolution du nombre d'actes de violence perpétrés contre des collaborateurs de La Poste?

Comment la réorganisation du réseau des bureaux de poste sera-t-elle mise en œuvre?

L'intervenant a l'impression que les partenaires potentiels sont peu intéressés par La Poste. Est-il exact que le seul candidat sérieux susceptible de conclure un partenariat avec La Poste est un partenaire essentiellement financier, alors qu'il avait été souligné, par le passé, que La Poste avait surtout besoin d'un partenaire industriel?

M. Roel Deseyn (CD&V) souhaite que l'évolution des résultats financiers de La Poste soit comparée à la situation prévalant chez nos voisins.

Le service de médiation de La Poste se verra-t-il attribuer des compétences supplémentaires?

Étant donné que les facteurs ne devront plus assurer eux-mêmes le tri de leur courrier, leur activité ne constituera sans doute plus une occupation à temps plein. Est-il prévu, dès lors, d'organiser plusieurs tournées postales successives ou d'instaurer des emplois à temps partiel?

L'installation de «Points Poste» auprès des administrations locales est-elle envisagée? La Poste «embrassera»-t-elle sur la demande de certaines administrations communales qui souhaitent décentraliser leurs services? Si des commerces comportant un Point Poste ferment, La Poste garantit-elle que le service à la communauté locale ne sera pas compromis?

La collecte du courrier sera-t-elle réorganisée, notamment en vue d'assurer une distribution rapide des envois?

Les pouvoirs publics sont-ils disposés à intervenir financièrement pour concrétiser la fonction sociale du facteur?

De fundamentele beslissingen over de inhoud van de universele dienstverlening worden niet door de Belgische overheid, maar op het niveau van de Europese Unie genomen.

De heer Olivier Chastel (MR) vraagt wanneer de nieuwe postsorteercentra in gebruik zullen worden genomen.

De spreker stelt vast dat de geleverde kwaliteit nog steeds niet conform het beheerscontract is: priorbrieven en internationale brieven worden onvoldoende vaak binnen de vastgestelde termijn afgeleverd. Het is bovendien betwistbaar dat de categorie van non-priorbrieven niet aan de door het beheerscontract opgelegde voorwaarden zou moeten voldoen.

Beschikt de heer Thijs over exacte cijfers over de evolutie van het aantal gewelddaden tegen medewerkers van De Post?

Op welke wijze zal de reorganisatie van het netwerk van postkantoren ten uitvoer worden gelegd?

De spreker heeft de indruk dat potentiële partners van weinig interesse voor De Post blijken te geven. Klopt het dat de enige partner met wie een partnerschap een reële kans maakt een hoofdzakelijk financiële partner is, terwijl er in het verleden toch de nadruk werd op gelegd dat De Post vooral nood heeft aan een industriële partner?

De heer Roel Deseyn (CD&V) vraagt om een vergelijking van de evolutie van de financiële resultaten van De Post met de situatie in de buurlanden.

Zal de ombudsdienst van De Post bijkomende bevoegdheden krijgen?

Omdat de postbode niet meer zelf zijn post zal moeten sorteren, beslaat zijn opdracht wellicht geen volledige dagtaak meer. Zullen diens tegevolge postrondes na elkaar georganiseerd worden of zullen deeltijdse banen worden ingevoerd?

Wordt de installatie van PostPunten bij lokale overheden in overweging genomen? Zal De Post inspelen op de wens van sommige gemeentebesturen om hun dienstverlening te decentraliseren? Indien handelszaken met een PostPunt gesloten worden, waarborgt De Post dan dat de dienstverlening aan de lokale gemeenschap niet in het gedrang komt?

Zal de ophaling van post op een andere wijze aangepakt worden, onder meer om een snelle bestelling van brieven te verzekeren?

Is de overheid bereid om een financiële tegemoetkoming te doen voor een concrete invulling van de sociale rol van de postbode?

Quand La Poste entend-elle conclure un partenariat? À quelles conditions le partenaire devra-t-il se soumettre?

Quel est le montant des dettes que les pouvoirs publics ont encore à l'égard de La Poste? Un consensus existe-t-il au sujet de l'encours de la dette?

Il y aura-t-il de nouveau un bureau de poste ou un Point Poste à Bellegem?

L'intervenant conclut que l'État fédéral doit prendre les engagements suivants à l'égard de La Poste:

- Il doit créer un service de médiation bien organisé pour le secteur postal.
- Les prestations de service universel doivent être clairement délimitées et correctement rétribuées.
- L'État fédéral doit apurer ses dettes impayées.
- Le facteur ne peut assumer son rôle social que moyennant une aide financière de l'État.

M. Joseph Arens (cdH) demande si les régions rurales, et en particulier la province du Luxembourg, pourront, à l'avenir, bénéficier des mêmes services que ceux qui sont proposés actuellement. Dans cette optique, l'engagement de distribuer les journaux avant sept heures et demi du matin constitue une évolution positive.

Il n'est pas logique que les facteurs qui se déplacent en voiture reçoivent une prime de risque, alors que les utilisateurs de vélomoteurs, qui courent des risques plus importants, ne puissent y prétendre. Pourquoi les membres féminins du personnel n'ont-elles pas la possibilité de distribuer le courrier à vélomoteur?

L'intervenant pose des questions relatives à certains dossiers locaux:

- Le centre de tri de Libramont sera-t-il maintenu?
- Le déménagement du bureau de poste d'Arlon sera-t-il effectué avec diligence?
- Le facteur pourra-t-il également jouer un rôle social dans les régions rurales, et compenser ainsi la réduction du nombre de boîtes postales?
- Le site de Taxipost à Arlon sera-t-il maintenu?

Mme Inga Verhaert (sp.a-spirit) demande si une poursuite éventuelle de la libéralisation, après celle du marché des lettres de plus de 50 grammes, impliquera automatiquement une libéralisation totale ou si elle sera limitée aux lettres de plus de 20 grammes. Comment peut-on garantir que la prochaine libéralisation, qui entraînera principalement des réductions de coûts pour les entreprises, n'aura pas de conséquences néfastes pour les particuliers? En Suède, le pays le plus libéra-

Tegen wanneer wenst De Post een partnerschap tot stand te brengen? Welke voorwaarden zullen door de partner dienen aanvaard te worden?

Hoeveel schulden heeft de overheid nog ten aanzien van De Post? Bestaat er overeenstemming over het bedrag van de uitstaande schuld?

Zal er opnieuw een postkantoor of een PostPunt komen in Bellegem?

De spreker besluit dat de federale overheid ten aanzien van De Post de volgende engagementen dient op te nemen:

- Zij dient een goed georganiseerde ombudsdienst voor de postsector te creëren.
- De prestaties van universele dienstverlening moeten afgebakend en correct vergoed worden.
- De achterstallige schulden van de federale overheid dienen gedelgd te worden.
- De postbode kan zijn sociale opdracht maar opnemen op voorwaarde dat er financiële ondersteuning van de overheid is.

De heer Joseph Arens (cdH) vraagt of de plattelandsgebieden, in het bijzonder de provincie Luxemburg, in de toekomst van dezelfde dienstverlening zullen kunnen genieten als vandaag het geval is? De belofte van krantenbedeling voor halfacht 's ochtends is in dat opzicht positief.

Het is niet logisch dat postbodes die met een wagen rijden een risicopremie ontvangen, terwijl dit voor gebruikers van bromfietsen, die een groter gevaar lopen, niet het geval is. Waarom krijgen vrouwelijke personeelsleden niet de kans om de post op een bromfiets te bestellen?

De spreker formuleert vragen over enkele lokale dossiers:

- Zal het sorteercentrum van Libramont worden behouden?
- Zal de verhuizing van het postkantoor van Arlen snel en vlot gebeuren?
- Zal de postbode ook in plattelandsgebieden een sociale rol kunnen spelen en daardoor de vermindering van het aantal postbussen compenseren?
- Zal de vestiging van Taxipost in Arlen blijven bestaan?

Mevrouw Inga Verhaert (sp.a-spirit) vraagt of een mogelijke verdere liberalisering, na de vrijmaking van de markt van brieven van meer dan 50 gram, automatisch een volledige liberalisering zou impliceren, dan wel kan beperkt worden tot brieven van meer dan 20 gram. Hoe kan verzekerd worden dat de verdere vrijmaking, die vooral tot kostenbesparingen voor de bedrijven zal leiden, geen nadelen zal opleveren voor de particulieren? In Zweden, het meest geliberaliseerde land op

lisé dans le domaine postal, une attention importante est accordée aux clients les plus importants et les petits clients sont laissés pour compte.

M. Ludo Van Campenhout (VLD) s'enquiert des critères qui présideront à la création de Points Poste. L'intervenant considère que tant les clients que les commerçants qui collaborent au projet en tirent bénéfice et qu'une extension est dès lors souhaitable. Des Points Poste seront-ils également créés dans les bâtiments des administrations locales?

On peut surtout attendre du processus de libéralisation des résultats positifs. Quelle sera l'incidence de la libéralisation du marché sur le chiffre d'affaire et sur la part de marché de La Poste?

Quelle est la valeur ajoutée escomptée du futur partenaire stratégique? Comment évoluera le rapport entre agents statutaires et agents contractuels – actuellement 75/25% – après la conclusion d'un partenariat?

M. David Lavaux (cdH) demande quel est le taux d'absentéisme dans les différentes catégories de personnel.

La Poste a-t-elle déjà conclu des contrats de sous-traitance avec des entreprises privées?

M. Jan Mortelmans (Vlaams Belang) demande quels efforts La Poste a consentis en vue de réduire le taux d'absentéisme, qui atteignait déjà 10% l'année passée. Quel objectif réaliste peut-on fixer en la matière?

Est-il exact que Certipost ne rencontre pas le succès espéré? Combien de personnes l'utilisent? Comment se passe la communication de cette filiale de La Poste avec les particuliers et les grandes entreprises?

Les projets de plan de redressement pour Taxipost ont-ils déjà été mis en œuvre?

La séparation organisationnelle *Mail/Retail* est-elle déjà finalisée? Cela implique-t-il que le budget de La Poste ne peut plus être considéré comme un tout?

Les grands bureaux de poste deviendront-ils aussi, à terme, des agences bancaires autonomisées?

M. Jef Van Bergh (CD&V) constate que la valeur de Certipost est estimée à zéro euro dans le rapport annuel 2004 de La Poste. Cela a-t-il une incidence sur la mise en œuvre du projet de carte d'identité digitale? La livraison de colis constitue une part de plus en plus importante des activités de La Poste; la disparition trop régulière de colis pose donc problème. L'implantation de boîtes aux lettres à des endroits très fréquentés est une bonne option politique. Il convient d'autre part d'éviter la suppression progressive des boîtes aux lettres

postgebied, heeft men veel aandacht voor grotere klanten, waardoor de kleinere klanten in de kou komen te staan.

De heer Ludo Van Campenhout (VLD) wenst de criteria voor de oprichting van PostPunten te kennen. De spreker is van oordeel dat zowel de klanten als de handelaars die hun medewerking aan het project verlenen er voordeel uit halen en een uitbreiding dus wenselijk is. Zullen ook PostPunten worden opgericht in de gebouwen van de lokale overheden?

Van het liberaliseringsproces kunnen vooral positieve resultaten worden verwacht. Welk effect zal de vrijmaking van de markt hebben op de omzet en het marktaandeel van De Post?

Welke toegevoegde waarde wordt van de toekomstige strategische partner verwacht? Hoe zal de verhouding tussen statutaire en contractuele personeelsleden – waarvan de verhouding 75/25% is – evolueren na de totstandkoming van een partnerschap?

De heer David Lavaux (cdH) vraagt naar de graad van absentéisme bij de verschillende categorieën van personeelsleden.

Heeft De Post reeds contracten van onderaanneming afgesloten met privé-bedrijven?

De heer Jan Mortelmans (Vlaams Belang) vraagt welke inspanningen De Post heeft gedaan om de absentéismegraad – die vorig jaar al 10% bedroeg – te verminderen. Wat is op dit vlak een realistisch streefdoel?

Klopt het dat Certipost geen succes is? Hoeveel gebruikers zijn er? Hoe verloopt de communicatie van deze dochteronderneming van De Post met particulieren en grote bedrijven?

Werd het in het vooruitzicht gestelde herstelplan voor Taxipost reeds uitgevoerd?

Werd de functionele scheiding van *Mail* en *Retail* reeds volledig doorgevoerd? Betekent dit dat de begroting van De Post niet meer als een geheel zal worden beheerd?

Zullen de grote postkantoren op termijn ook verzelfstandigde bankagentschappen worden?

De heer Jef Van Bergh (CD&V) stelt vast dat de waarde van Certipost in het jaarverslag 2004 van De Post op nul euro wordt geschat. Heeft dit gevolgen voor de tenuitvoerlegging van het project van de digitale identiteitskaart? Omdat de aflevering van pakjes een steeds belangrijkere opdracht voor De Post wordt, is het problematisch dat te vaak pakjes verdwijnen. De inplanting van brievenbussen op drukke plaatsen is een goede beleidsoptie. Anderzijds dient te worden vermeden dat tegelijkertijd het aantal brievenbussen in plattelands-

dans les zones rurales. Est-il exact que 4 000 boîtes aux lettres sont appelées à disparaître?

Mme Valérie De Bue (MR) demande des informations au sujet de la situation financière des filiales de La Poste. Elle voudrait savoir en particulier quelle est la relation entre Taxipost et ABX. Elle renvoie également à la faible valorisation de Certipost et de Deltamedia et demande si on peut espérer des changements en la matière.

Observe-t-on des différences selon les régions en ce qui concerne l'implantation des Points Poste et le choix de partenaires déterminés?

Mme Karine Lalieux (PS) demande si l'implantation de Points Poste dans les agences bancaires a eu un impact sur le chiffre d'affaires des produits de la banque de La Poste.

Quel est l'équilibre entre les produits de La Poste proposés dans un bureau de poste et la gamme réduite de produits proposés dans un Point Poste (qui ne comprend pas, par exemple, les envois recommandés et le courrier international)? L'offre plus limitée des Points Poste justifie le maintien des bureaux de poste non rentables.

Il convient d'adopter une approche différente de celle de l'Union européenne. En effet, les opérateurs postaux historiques européens doivent réaliser eux-mêmes une étude contradictoire sur l'opportunité de la libéralisation du marché des envois postaux de moins de 50 grammes. Toutes les parties, y compris les consommateurs et les syndicats, doivent y être impliquées. Ces études ne peuvent pas être monopolisées par de soi-disant experts dont les conclusions sont connues à l'avance.

La Poste parviendra-t-elle à l'avenir à endiguer efficacement la diffusion d'envois non-adressés à caractère raciste? Certains facteurs ont été critiqués parce que La Poste distribuait ce type de courriers. D'autres ont systématiquement refusé de le faire, avec toutes les conséquences éventuelles que cela implique, notamment sur le plan disciplinaire.

Mme Camille Dieu (PS) estime que le critère de la rentabilité ne peut pas être déterminant pour un service public. Elle déplore que les agents contractuels représentent une part de plus en plus importante du personnel de La Poste et estime que l'obligation de flexibilité ne contrebalance pas la motivation des agents statutaires, motivation qui découle de la confiance qu'ils placent dans leur entreprise.

gebieden wordt afgebouwd. Klopt het dat er 4000 brievenbussen zullen verdwijnen?

Mevrouw Valérie De Bue (MR) vraagt informatie over de financiële situatie van de dochterondernemingen van De Post. In het bijzonder wenst zij te vernemen wat de verhouding is tussen Taxipost en ABX en of er in de lage waardering van Certipost en Deltamedia verandering verwacht wordt.

Zijn er bij de inplanting van PostPunten en bij de keuze voor bepaalde partners verschillen tussen de gewesten merkbaar?

Mevrouw Karine Lalieux (PS) vraagt of de inplanting van PostPunten in bankkantoren invloed heeft gehad op de omzet van de producten van de bank van De Post.

Welk evenwicht is er tussen de producten van De Post die in een postkantoor worden aangeboden en het beperktere gamma van producten die in een PostPunt worden aangeboden (zo ontbreken bijvoorbeeld aangetekende zendingen en internationale post)? Het beperktere aanbod in PostPunten maakt het verantwoord dat ook niet-rendabele postkantoren blijven bestaan.

Anders dan in de benadering van de Europese Unie, moeten de historische postoperatoren in Europa zelf een tegensprekelijk onderzoek voeren naar de wenselijkheid van de liberalisering van de markt van poststukken van minder dan 50 gram. Alle partijen, onder meer de consumenten en de vakbonden, moeten daarbij betrokken worden. Deze studies mogen niet gemonopoliseerd worden door zogeheten deskundigen, waarvan de conclusies al op voorhand gekend zijn.

Zal in de toekomst de verspreiding van niet-geadresseerde zendingen met een racistische boodschap door De Post op een sluitende manier worden verhinderd? Sommige postbodes werden aangevallen op het feit dat dergelijke boodschap via De Post werd verspreid, anderen hebben consequent geweigerd, met alle mogelijke gevolgen, onder meer op disciplinair vlak, vandien.

Mevrouw Camille Dieu (PS) is van oordeel dat rendabiliteit geen doorslaggevend criterium kan zijn voor een openbare dienst. Zij betreurt dat de contractuele medewerkers een steeds groter gedeelte van het personeelsbestand van De Post uitmaken en is van oordeel dat gedwongen flexibiliteit niet opweegt tegen de motivatie van statutaire personeelsleden, die voortvloeit uit hun vertrouwen in de onderneming.

C. Réponses de M. Johnny Thijs

C.1 Au plan de l'entreprise

1° Agressions

Le nombre d'agressions concernant des agents et des bureaux a diminué de 25% en 2004. Les chiffres concernant 2005 sont encore plus prometteurs: ils indiquent que la tendance se poursuit avec une baisse de pas moins de 60% (en se fondant sur les chiffres de janvier à mai 2005 comparés à ceux de la période correspondante en 2004).

2° Disparitions

Dès lors que La Poste s'efforce avant tout de mériter la confiance de ses clients, les disparitions d'envois postaux constituent un réel problème. La Poste travaille à l'heure actuelle à un système qui garantira la traçabilité des envois de valeur. Des caméras seront installées dans les grands sites de distribution. Le message est que La Poste veille au grain et que rien ne passe inaperçu. Un système de traçabilité électronique sera installé pour les clients importants. Un client important – dont l'identité n'est pas précisée – a été victime de quatre disparitions en quatre mois. Le problème est pris au sérieux. Le message est également clair à l'égard du personnel de la poste: quiconque détourne des envois perd son emploi.

3° Levée

Les normes concernant les boîtes aux lettres doivent être adaptées. Compte tenu des départs naturels, on enregistre une diminution limitée du nombre d'agents chargés de la levée.

4° Géoroute

Le système Géoroute n'est pas parfait, mais a entraîné de grandes améliorations ainsi qu'une hausse de la productivité. La charge de travail du facteur a augmenté et cette charge ne diminuera pas davantage à l'avenir après le transfert du travail de tri aux centres de tri postal. La charge de travail du facteur est cependant raisonnable et est, de surcroît, répartie désormais de façon équilibrée entre les facteurs. Dans un bureau de taille moyenne, un seul facteur a déclaré qu'après l'introduction de Géoroute il avait besoin de plus d'une journée normale de travail, soit 7 heures 36, pour accomplir sa tournée. Le système Géoroute permet toujours au facteur d'assurer certains services sociaux (remplir un virement et aider à effectuer des opérations qui se font normalement dans un bureau de poste), mais il ne peut évidemment y consacrer beaucoup de temps, à moins que l'État ne garantisse un financement supplémentaire dans le cadre du service universel.

C. Antwoorden van de heer Johnny Thijs

C.1 Bedrijfseconomisch

1° Agressies

Het aantal agressies op postpersoneel en -kantoren is in 2004 met 25% gedaald. De cijfers voor 2005 zijn nog hoopgevender: ze tonen aan dat de trend zich doorzet met een daling van niet minder dan 60% (afgaande op de cijfers van januari tot mei 2005 vergeleken met die van dezelfde periode in 2004).

2° Verdwijningen

Gezien de kernboodschap van De Post is: het vertrouwen verdienen, stellen de verdwijningen van poststukken een reëel probleem. Thans wordt gewerkt aan een systeem dat de nauwgezette opvolging garandeert van waardevolle zendingen. In grote verdeelcentra zullen camera's worden geplaatst. De boodschap is dat een oog in het zeil wordt houden en niets onopgemerkt voorbijgaat. Voor grote klanten zal een elektronisch opvolgingssysteem worden geïnstalleerd. Een grote klant – die niet nader bij naam wordt genoemd – is het slachtoffer geworden van vier verdwijningen op vier maand tijd. Het probleem wordt niet onderschat. Tevens is de boodschap ten aanzien van het postpersoneel duidelijk: wie zendingen ontvreemdt, vliegt eruit.

3° Ophaling

De normen van de brievenbussen moeten worden aangepast. Er is een beperkte daling van het aantal personeelsleden dat zich met de ophaling bezighoudt door het natuurlijk verloop.

4° Georoute

Georoute is niet perfect maar heeft grote verbeteringen teweeggebracht en heeft ook gezorgd voor een hoge productiviteitsstijging. De werklust van de postbode is toegenomen en die last zal ook in de toekomst nadat het sorteerwerk zal gedaan worden door de postsorteercentra niet afnemen. De werklust is evenwel redelijk en nu ook op evenwichtige wijze onder de postbodes verdeeld. In een middelgroot kantoor antwoordde één enkele postbode dat na de invoering van Georoute hij meer dan een normale dagtaak – 7 uur 36 – nodig had om zijn ronde te doen. Georoute laat toe dat de postbode hier en daar aan sociale dienstverlening blijft doen (een overschrijving invullen en helpen bij verrichtingen die normaal in een postkantoor gebeuren), maar al te veel tijd kan hier uiteraard niet voor worden uitgetrokken tenzij de overheid in het raam van de universele dienstverlening voor bijkomende financiering zorgt.

5° PostStation

Trop de bureaux ne vendent rien. Il faut procéder à une nouvelle évaluation chaque année.

6° Centres de tri

Le premier centre de tri, celui de Gand, sera opérationnel à partir de juin 2006. Les deux derniers à devenir opérationnels – sur un total de quatre –, ceux de Liège et Anvers, seront probablement ouverts en novembre 2006, au plus tard en janvier 2007.

Un incendie s'est déclaré la semaine passée dans le centre de tri de Libramont. Les collaborateurs de l'endroit ont tout mis en œuvre pour que la distribution puisse se poursuivre sans encombre. Le maintien de ce centre de tri n'est toutefois pas assuré.

7° Sous-traitance

Pour les restaurants d'entreprise de La Poste, il existe une collaboration avec Sodexho. Celle-ci se fonde sur le principe de «*co-sourcing*»: le personnel employé dans ces restaurants est dès lors du personnel de La Poste.

8° Taxipost

Cette filiale est devenue plus autonome à partir de cette année-ci. Taxipost dispose de son propre réseau, qui n'est pas facilement remplaçable. En mai, on a observé une baisse du chiffre d'affaires, mais aussi des dépenses.

Le service «paquets» de Taxipost Arlon fait l'objet d'un audit mais son maintien n'est absolument pas assuré.

9° Certipost

En ce qui concerne la valorisation de Certipost, La Poste ne veut prendre aucun risque. Le marché se développe plus lentement qu'initialement prévu.

10° Deltamedia

Cette filiale chargée de la distribution alternative est d'une grande importance stratégique pour La Poste. Les objectifs lucratifs ont été quelque peu réajustés. Cependant, en définitive, l'entreprise se porte bien.

11° SPEOS

SPEOS est spécialisé dans le traitement de documents de gestion (financière et administrative) sur tout type de support (du papier à l'électronique). En 2004, son chiffre d'affaires a augmenté de 22 % par rapport à 2003.

12° Euro-Sprinters

Euro-Sprinters, spécialisé dans le transport sur mesure d'envois jusqu'à 24 tonnes, est rentable, mais la croissance d'autres filiales est plus lente.

5° PostStation

Er zijn nog teveel kantoren die niets verkopen. Dit moet ieder jaar opnieuw worden geëvalueerd.

6° Sorteercentra

Het eerste sorteercentrum, dat van Gent, zal vanaf juni 2006 operationeel zijn. De twee laatste – op vier – die operationeel zullen zijn, die van Luik en Antwerpen, worden vermoedelijk geopend in november 2006, ten laatste in januari 2007.

In het sorteercentrum van Libramont is afgelopen week een brand uitgebroken. De medewerkers aldaar hebben alles in het werk gesteld om de distributie onverkort verder te zetten. Het voortbestaan van dit sorteercentrum is evenwel niet verzekerd.

7° Outsourcing

Voor de bedrijfsrestaurants van De Post, is er een samenwerking met Sodexho. Deze gebeurt volgens het «*co-sourcing*» principe: het personeel in deze restaurants is dus personeel van De Post.

8° Taxipost

Dit filiaal werd op 1 januari van dit jaar zelfstandig. Taxipost beschikt over een eigen netwerk dat niet makkelijk te vervangen is. In mei was er een daling van de omzet, maar ook de kosten daalden.

De pakjesdienst van Taxipost in Aarlen wordt doorgelicht maar zijn voortbestaan is allerminst verzekerd.

9° Certipost

De Post wil, wat de valorisering van Certipost betreft, geen enkel risico nemen. De markt ontwikkelt zich langzamer dan aanvankelijk werd verwacht.

10° Deltamedia

Dit filiaal dat zich bezighoudt met alternatieve distributie is strategisch van groot belang voor De Post. De winstdoelstellingen zijn wat bijgesteld. Al bij al doet de onderneming het echter goed.

11° SPEOS

SPEOS is gespecialiseerd in de verwerking van (financiële en administratieve) beheersdocumenten op elk soort drager (van papier tot elektronisch). Zijn omzet steeg in 2004 met 22 % in vergelijking met 2003.

12° Euro-Sprinters

Euro-Sprinters, dat voor transport op maat zorgt voor zendingen tot 24 ton, is rendabel, maar andere filialen groeien trager.

C.2 Volet social

1° Absentéisme

L'an dernier, le taux d'absentéisme – qui est plus élevé dans le secteur Mail que dans le secteur Retail – s'élevait à 8,6%. En mai de cette année, ce pourcentage avait déjà baissé jusqu'à 8,1%. D'ici 2009, le taux d'absentéisme ne devrait plus représenter que 7,2%. Le personnel est conscient du fait que l'environnement concurrentiel va changer les choses. De son côté, la direction de La Poste met tout en œuvre pour que le personnel de la poste puisse prendre ses congés. La situation est réévaluée chaque mois. Une planification dans le temps est établie en concertation avec les syndicats.

2° Personnel statutaire / contractuel

La Poste encourage le travail à mi-temps. Le nombre d'agents statutaires diminuera progressivement et le nombre d'agents contractuels augmentera progressivement. On vise incontestablement plus de flexibilité, sans toutefois forcer personne.

3° Mobilité

Le comité de direction de La Poste a décidé qu'en raison de l'augmentation du nombre d'accidents impliquant des motocyclettes, il y aura lieu d'utiliser davantage de voitures et de vélos.

C.3 Relations avec les autorités publiques

1° Dette contestée

Il s'agit d'une facture qui n'a pas été honorée par l'État, concernant des prestations à concurrence de 50 millions d'euros. À la base, il y a une divergence d'opinion sur la méthodologie du calcul des frais et sur la question de savoir quels frais peuvent être pris en compte. La Poste défend la thèse selon laquelle tous les frais exposés dans le cadre du service universel doivent entrer en ligne de compte. Le ministre de tutelle ne se rallie pas à cette thèse. Les négociations en vue d'un règlement progressent à ce sujet.

2° Contrat de gestion

La Poste ne recherche pas la rentabilité à tout prix. Elle vise une augmentation de la productivité et de la qualité. Tous les services prestés dans le cadre du service universel doivent toutefois être correctement rémunérés. Pour le reste, La Poste mettra tout en œuvre l'an prochain pour dépasser d'1% l'objectif de 94% pour les produits qui doivent être livrés le lendemain ou le surlendemain.

C.2 Sociaal

1° Absenteïsme

Het absenteïsme – hoger in de sector Mail dan in de sector Retail – bedroeg vorig jaar 8,6%. In mei van dit jaar was dit percentage al gedaald tot 8,1%. Tegen 2009 zou het absenteïsme tot 7,2% gedaald moeten zijn. Het personeel is er zich van bewust dat de concurrentiële omgeving een en ander zal veranderen. De directie van De Post stelt van haar kant alles in het werk opdat het postpersoneel zijn verlof zou kunnen opnemen. Elke maand wordt de situatie opnieuw geëvalueerd. Er wordt gepland in de tijd in overleg met de vakbonden.

2° Statutair/contractueel personeel

De Post promoot halftijds werken. Het aantal statutairen zal geleidelijk aan dalen, het aantal contractuelen geleidelijk aan stijgen. Er wordt onmiskenbaar gestreefd naar meer flexibiliteit, evenwel zonder wat dan ook te willen forceren.

3° Mobiliteit

Het directiecomité van De Post heeft beslist dat omwille van de stijging van het aantal ongevallen met motorfietsen er meer auto's en fietsen dienen te worden ingezet.

C.3 Relaties met de overheid

1° Betwiste schuld

Het gaat om een door de overheid niet gehonoreerde factuur van prestaties ten bedrage van ongeveer 50 miljoen euro. Aan de basis ligt een meningsverschil over de methodologie van de kostenberekening en de vraag welke kosten in aanmerking mogen worden genomen. Volgens De Post moeten alle kosten die verband houden met de openbare dienstverlening in rekening worden gebracht. Volgens de voogdijminister is dit niet het geval. De onderhandelingen over een regeling hieromtrent boeken vooruitgang.

2° Beheerscontract

De Post streeft geen rentabiliteit ten allen prijze na. De Post streeft een verhoging van de productiviteit en de kwaliteit na. Diensten die geleverd moeten worden in het raam van de universele dienstverlening, dienen evenwel correct te worden vergoed. Voor het overige zal De Post alles in het werk stellen om volgend jaar de doelstelling van 94% met 1% te overtreffen voor de producten die 's anderendaags of de dag nadien moeten worden geleverd.

C.4 Relations avec le public

1° Service de médiation

Dans le cadre de la libéralisation, le service de médiation devra se développer pour devenir compétent à l'égard de tous les opérateurs du secteur postal. En outre, des filiales comme Taxipost opèrent déjà dans un marché totalement libéralisé.

2° Intégration des services

La Poste est engagée dans un processus de mutation poussé. Il faut mener à bien et évaluer un grand nombre de projets. Tous les départements concernés sont toutefois consultés au préalable. L'intégration des services pose moins de problèmes que leur qualité. C'est pourquoi on a opté pour l'instauration de périodes de test plus longues.

3° Rôle du facteur

Il va falloir réévaluer le rôle du facteur à la lumière de la concurrence croissante. Un facteur – ils sont quelque 20.000 à l'heure actuelle – coûte, de l'heure, environ le double de ce que coûterait un indépendant (20 euros au lieu de 10). Ce que l'on considère comme la fourniture du service universel par le facteur doit être rémunéré correctement par les pouvoirs publics. Il est question de créer un Fonds pour compenser les coûts de la fourniture du service universel. Tout le monde ne croit toutefois pas à l'efficacité d'un tel système. La fourniture de service aux plus petits clients en fait également partie. Il n'y aura pas de tournées organisées successivement: elles débiteront toutes entre huit heures et demie et neuf heures, contrairement à ce qui se fait aux Pays-Bas où des tournées ont également lieu l'après-midi.

4° Boîtes aux lettres

Il est faux d'affirmer que 4000 boîtes aux lettres vont disparaître. Une réorganisation profonde est en cours. Des boîtes peu utilisées disparaîtront tandis que de nouvelles seront placées à des endroits fréquentés davantage. Il faut savoir que 20% de l'ensemble des boîtes aux lettres traitent moins de 5 lettres par jour. Les critères sont: en région rurale, 95% des gens trouvent une boîte aux lettres à moins de 1,5 km; en zone urbaine, 95% de la population trouve des boîtes aux lettres à moins de 0,5 kilomètre. Des problèmes peuvent toutefois se poser lorsque des boîtes aux lettres sont supprimées sans que les autorités locales en soient informées. La Poste doit diffuser à ce propos une information adéquate.

C.4 Relaties met het publiek

1° Ombudsdienst

De ombudsdienst zal, samen met de liberalisering, moeten uitgroeien tot een ombudsdienst die bevoegd is ten aanzien van alle operatoren in de postsector. Bovendien opereren filialen zoals Taxipost reeds in een totaal vrijgemaakte markt.

2° Integratie diensten

De Post maakt een diepgaand veranderingsproces door. Veel projecten moeten tot een goed eind worden gebracht en geëvalueerd. Alle betrokken departementen worden echter vooraf geraadpleegd. De integratie van de diensten stelt minder een probleem dan de kwaliteit ervan. Daarom wordt geopteerd voor langere testperiodes.

3° Rol postbode

De rol van de postbode zal opnieuw geëvalueerd moeten worden in het licht van de toenemende concurrentie. Een postbode – het zijn er thans ongeveer 20.000 – kost per uur ongeveer het dubbele van wat een zelfstandige zou kosten (20 euro in plaats van 10 euro). Wat als universele dienstverlening door de postbode wordt beschouwd, moet door de overheid correct worden vergoed. Er is sprake van een fonds om de kosten van de universele dienstverlening te compenseren. Niet iedereen gelooft echter in de efficiëntie van dergelijk systeem. Het bedienen van kleinere klanten valt hier ook onder. Er zullen geen postrondes na elkaar worden georganiseerd; ze zullen allemaal tussen halfnegen en negen uur aanvangen, in tegenstelling tot wat in Nederland gebeurt waar ook postrondes in de namiddag plaatshebben.

4° Brievenbussen

Het is fout te stellen dat 4000 brievenbussen zullen verdwijnen. Een grondige reorganisatie is bezig. Weinig gebruikte bussen verdwijnen terwijl er nieuwe op druk bezochte plaatsen worden geïnstalleerd. Men moet beseffen dat 20% van alle brievenbussen minder dan 5 brieven per dag verwerken. De criteria zijn: in plattelandsgebieden vindt 95% van de bevolking een brievenbus op minder dan 1,5 kilometer, in stedelijke gebieden vindt 95% een brievenbus op minder dan 0,5 kilometer. Er kunnen zich wel problemen stellen wanneer brievenbussen worden verwijderd zonder dat de lokale overheden hiervan op de hoogte worden gebracht. De Post moet hieromtrent correcte informatie verspreiden.

5° Bureaux de poste

Le réseau composé de 1 300 points de vente est maintenu. Parallèlement à l'extension du nombre de Points Poste en 2006, on procédera toutefois à un regroupement des bureaux de poste sur la base de quatre critères: l'emplacement, la qualité du bâtiment, les résultats financiers et la présence ou non de solutions de rechange. On ne se basera jamais sur un seul critère pour procéder à la fermeture d'un bureau de poste quel qu'il soit.

6° Points Poste

Retail doit couvrir les frais. Les frais doivent diminuer de moitié, les revenus augmenter de moitié. Si le coût d'un bureau de poste est de 100, celui d'un Point Poste est de 33. Le nombre de ces derniers sera porté à 130 unités l'année prochaine si l'évaluation du test à la fin de cette année-ci s'avèrera concluante. La gamme de produits doit être élargie à 80% de l'offre spécifiée dans le contrat de gestion (parmi laquelle les cartes postales jaunes et le courrier international). On constate que les gens qui ne mettent jamais les pieds dans un bureau de poste fréquentent en revanche les Points Poste. La satisfaction des clients y est également élevée. Les critères de sélection pour l'ouverture d'un Point Poste sont, *mutatis mutandis*, les mêmes que pour la fermeture d'un bureau de poste: il est tenu compte de l'existence éventuelle d'alternatives, de la situation du Point Poste et du bureau de poste, des effectifs de ce dernier et de la qualité du bâtiment dans lequel il est situé et, enfin, de la densité du réseau. Il est un fait que lorsqu'un Point Poste est aménagé dans une banque, une concurrence peut survenir entre un produit de la banque qui l'héberge et un produit de La Poste. Cette concurrence fait cependant l'objet d'une évaluation distincte et, au besoin, l'offre sera également adaptée.

7° Bureaux mobiles

La Poste considère que la sécurité de ce type de bureaux n'est pas garantie. Qui plus est, le coût d'un tel bureau pose problème dans la mesure où le déplacement n'est pas productif.

8° Pouvoirs locaux et Points Poste

Dans un premier temps, La Poste recherche des partenaires privés. Ce n'est qu'en l'absence de ceux-ci qu'une coopération avec les pouvoirs locaux est envisagée.

9° Certipost et My Certipost

Le transfert du courrier physique vers le courrier électronique est plus lent que prévu. La filiale peut néanmoins compter sur une liste considérable de clients.

5° Postkantoren

Het netwerk van 1.300 verkooppunten wordt behouden. Er zal parallel aan de uitbeiding van het aantal PostPunten in 2006 een hergroepering van postkantoren plaatshebben die zal gestoeld zijn op vier criteria: de ligging, de kwaliteit van het gebouw, de financiële resultaten en het al dan niet voorhanden zijn van alternatieven. Er zal nooit één enkel criterium worden gehanteerd voor de sluiting van welk postkantoor ook.

6° PostPunten

Retail moet kostendekkend worden. De kosten moeten met de helft omlaag, de inkomsten met de helft omhoog. Indien één postkantoor 100 kost, kost één PostPunt 33. Deze laatste zullen volgend jaar worden uitgebreid tot 130 eenheden indien de evaluatie van de test eind dit jaar positief is. Het productenaanbod moet worden uitgebreid tot 80% van het in het beheerscontract gespecificeerde aanbod (waaronder gele postkaarten en internationale post). Men constateert dat mensen die nooit een voet zetten in een postkantoor, wel klant worden van een PostPunt. De klantentevredenheid is er ook hoog. De selectiecriteria voor het openen van een PostPunt zijn *mutatis mutandis* dezelfde als voor het sluiten van een postkantoor: er wordt rekening gehouden met het al dan niet voorhanden zijn van alternatieven, met de ligging van PostPunt en postkantoor, met de bezetting van dit laatste en de kwaliteit van het gebouw waarin het gevestigd is, en ten slotte met de dichtheid van het netwerk. Het is zo dat waar een PostPunt in een bank is gevestigd, er concurrentie kan optreden tussen een product van de gastbank en een product van De Post. Dit wordt evenwel apart geëvalueerd en het aanbod zal ook indien nodig worden aangepast.

7° Mobiele kantoren

De Post is van oordeel dat de veiligheid van dit type kantoren niet gegarandeerd is. Bovendien stelt de kostprijs van dergelijk kantoor een probleem omdat de verplaatsing niet productief is.

8° Lokale overheden en PostPunten

Eerst wordt naar privé-partners gezocht. Slechts wanneer die niet voorhanden zijn, wordt een samenwerking met lokale overheden overwogen.

9° Certipost en My Certipost

De transfert van fysieke naar elektronische post verloopt langzamer dan verwacht. Toch kan het filiaal bogen op een aanzienlijke lijst klanten.

«*My Certipost*» pose quelques problèmes à la lumière de l'absence inattendue d'adhésion des citoyens. Le développement du réseau ne suscite guère d'intérêt.

10° Mail/Retail

Les divisions «*Mail*» et «*Retail*» ont des directions distinctes jusqu'au niveau des managers de zone. Au niveau local, la scission n'a pas encore eu lieu. Ceci pose des problèmes. Le percepteur, qui doit dès lors être présent sur deux fronts à la fois, exerce d'ailleurs deux métiers différents aux besoins et méthodes de travail distincts. Il est clairement apparu l'année dernière, lors de la mise en place de «*Géoroute*» (division «*Mail*») et de «*PostStation*» (division «*Retail*»), que La Poste avait tout intérêt à ce que ces deux fonctions soient aussi distinctes que possible sur le plan organisationnel.

11° Pamphlet du Front National

Le pamphlet précité a été distribué sans que soit suivie la procédure écrite à laquelle est associé le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme. La Poste a sollicité du Centre un avis oral, avis qui a été donné sans que ledit pamphlet soit examiné. Il est patent que la procédure, telle que prévue, devra dorénavant avoir lieu par écrit.

C.5 Position à l'égard de la concurrence

1° Contexte européen

Ce sont surtout les opérateurs postaux néerlandais, allemands et scandinaves qui plaident en faveur d'une libéralisation accélérée du marché. Ils y sont d'ailleurs prêts. Les pays du Sud, en revanche, et les pays tel que le nôtre, mettent à profit la période de transition pour se préparer à la libéralisation continuée du marché. La question cruciale, à cet égard, concerne les compensations financières pour les missions de service universel. L'étude prospective, qui sera effectuée à la demande de l'Union européenne, portera sur l'impact d'une libéralisation totale éventuelle sur le service universel dans chacun des États membres. Elle sera contradictoire: en effet, tous les opérateurs postaux seront consultés.

2° Études concernant la perte de marchés

Si, selon une étude, le niveau des prix reste inchangé, la perte de marchés pourrait atteindre 50%. Ce chiffre, qui ressort, il est vrai, d'études théoriques, indique que La Poste doit améliorer sa compétitivité. Il est cependant difficile d'élaborer un modèle à cet égard. Ceux

«*My Certipost*» baart enkele zorgen omdat de eerder verwachte snelle adoptie door de burgers vooralsnog uitblijft. Er is weinig belangstelling voor de uitbouw van het netwerk.

10° Mail/Retail

De afdelingen «*Mail*» en «*Retail*» hebben aparte directies tot op het niveau van de zonemanagers. Op het lokale vlak is de splitsing nog niet doorgevoerd. Dat stelt problemen. De postmeester moet twee heren dienen. Het zijn overigens twee verschillende stielen met eigen noden en werkwijzen. Vorig jaar, bij de invoering van Georoute (voor *Mail*) en PostStation (voor *Retail*) werd duidelijk dat De Post er alles bij te winnen heeft dat deze beide opdrachten organisationeel zo duidelijk mogelijk worden gescheiden.

11° Pamphlet Front National

Het bewuste pamphlet is verspreid zonder de schriftelijke procedure via het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding te volgen. De Post heeft aan het Centrum een mondeling advies gevraagd zonder dat het bewuste pamphlet evenwel werd doorgelicht. Het is duidelijk dat de procedure voortaan, zoals overigens voorgeschreven, schriftelijk moet verlopen.

C.5 Houding ten aanzien van de concurrentie

1° Europese context

De Nederlandse en Duitse postoperatoren, alsook de postdiensten van de Scandinavische landen, dringen het meest aan op een versnelde liberalisering. Zij zijn er ook klaar voor. De meer zuiderse landen, en landen zoals het onze, hebben de overgangperiode nodig om zich klaar te stomen voor de verder vrijgemaakte markt. De cruciale vraag betreft de financiële compensaties voor opdrachten van universele dienstverlening. De prospectieve studie die in opdracht van de Europese Unie zal worden uitgevoerd, en die zal gaan over de impact van een eventuele volledige vrijmaking op de universele dienstverlening in elk van de lidstaten, zal tegensprekelijk zijn; alle postoperatoren zullen immers worden geraadpleegd.

2° Studies marktverlies

Volgens een studie zou bij eenzelfde prijsniveau het marktverlies 50% kunnen bedragen. Dit zijn uiteraard theoretische studies. Het komt erop aan zijn concurrentievermogen aan te scherpen. Dit valt moeilijk in een model te gieten. Wie zich niet op de

qui ne se seront pas préparés à affronter la concurrence seront toutefois des proies faciles. Si le financement du service universel n'est pas assuré, les clients résidentiels paieront plus cher pour un même service.

3° Partenariat

La Poste a la conviction qu'un partenaire international peut l'aider à mener à bonne fin son processus de mutation. En guise de boutade, on pourrait dire que ce partenaire devrait être de préférence beau, riche et pas trop exigeant. La Poste recherche concrètement un partenaire dont les objectifs sont aussi conciliables que possible avec les siens. Dans l'intervalle, le plan stratégique 2005-2009 a été établi sur la base de l'hypothèse selon laquelle La Poste poursuivrait sa route en solo. Une décision définitive sera prise à la fin de cette année avec le ministre de tutelle.

La rapporteuse,

Karine LALIEUX

Le président,

Francis VAN DEN EYNDE

concurrentie heeft voorbereid, is een vogel voor de kat. Als de financiering voor de universele dienstverlening uitblijft, zullen de residentiële klanten meer betalen voor dezelfde dienstverlening.

3° Partnerschap

De Post gelooft dat een internationale partner haar kan helpen om haar veranderingsproces tot een goed einde te brengen. Bij wijze van boutade zou men kunnen zeggen dat deze partner liefst mooi en rijk zou moeten zijn en niet al te moeilijk mag doen. Concreet wordt een partner gezocht waarvan de doelstellingen zoveel mogelijk verenigbaar zijn met die van het eigen bedrijf. Intussen werd het strategisch plan 2005-2009 opgesteld in de veronderstelling dat De Post zonder partner op een «*stand-alone*»-basis zou blijven. Eind dit jaar wordt samen met de voogdijminister een definitieve beslissing genomen.

De rapporteur,

Karine LALIEUX

De voorzitter,

Francis VAN DEN EYNDE