

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 december 2007

**Debat over De Post in het licht van de vanaf  
2011 totaal vrijgemaakte postmarkt**

**VERSLAG**

NAMENS DE COMMISSIE VOOR  
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER  
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN  
UITGEBRACHT DOOR  
DE HEER **Guido DE PADT**

\_\_\_\_\_

**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 .....                                        | 14 |

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

14 décembre 2007

**Débat sur La Poste dans la perspective de  
la libéralisation complète du marché  
des services postaux à partir de 2011**

**RAPPORT**

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

\_\_\_\_\_

**SOMMAIRE**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Exposé introductif de M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste ..... | 3  |
| B. Questions et observations des membres .....                                     | 6  |
| C. Réponses de M. Johnny Thijs .....                                               | 14 |

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

**A. — Vaste leden/Membres titulaires:**

CD&V - N-VA : Hendrik Bogaert, Els De Rammelaere, Roel Deseyn, Jef Van den Bergh  
MR : François Bellot, Olivier Chastel, Valérie De Bue  
  
PS : Linda Musin, Bruno Van Grootenbrulle  
Open Vld : Guido De Padt, Ludo Van Campenhout  
VB : Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde  
sp.a-spirit : David Geerts, Bruno Tobback  
Ecolo-Groen! : Thérèse Snoy et d'Oppuers  
cdH : David Lavaux

**B. — Plaatsvervangers/Membres suppléants:**

Leen Dierick, Michel Doomst, Peter Leyman, Liesbeth Van der Auwera, Inge Vervotte  
Philippe Collard, Corinne De Permentier, Jean-Jacques Flahaux, Jacqueline Galant  
Camille Dieu, Karine Lalieux, André Perpète  
Herman De Croo, Bart Tommelein, Luk Van Biesen  
Luc Sevenhans, Bruno Valkeniers, Linda Visser  
Hans Bonte, Meryame Kitir  
Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke  
Josy Arens

|               |   |                                                                                                                                |  |  |
|---------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| cdH           | : | centre démocrate Humaniste                                                                                                     |  |  |
| CD&V-N-VA     | : | Christen-Democratisch en Vlaams/Nieuw-Vlaamse Alliantie                                                                        |  |  |
| Ecolo-Groen!  | : | Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen                                                        |  |  |
| FN            | : | Front National                                                                                                                 |  |  |
| LDD           | : | Lijst Dedecker                                                                                                                 |  |  |
| MR            | : | Mouvement Réformateur                                                                                                          |  |  |
| Open Vld      | : | Open Vlaamse liberalen en democraten                                                                                           |  |  |
| PS            | : | Parti Socialiste                                                                                                               |  |  |
| sp.a - spirit | : | Socialistische partij anders - sociaal, progressief, internationaal, regionalistisch, integraal-democratisch, toekomstgericht. |  |  |
| VB            | : | Vlaams Belang                                                                                                                  |  |  |

  

|                                                          |                                                                                                                                                                                         |  |                                                             |                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</b> |                                                                                                                                                                                         |  | <b>Abréviations dans la numérotation des publications :</b> |                                                                                                                                                                                                             |  |
| DOC 52 0000/000 :                                        | Parlementair document van de 52 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer                                                                                                |  | DOC 52 0000/000 :                                           | Document parlementaire de la 52 <sup>ème</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif                                                                                                         |  |
| QRVA :                                                   | Schriftelijke Vragen en Antwoorden                                                                                                                                                      |  | QRVA :                                                      | Questions et Réponses écrites                                                                                                                                                                               |  |
| CRIV :                                                   | Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)                                                                                                                               |  | CRIV :                                                      | Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)                                                                                                                                              |  |
| CRABV :                                                  | Beknopt Verslag (blauwe kaft)                                                                                                                                                           |  | CRABV :                                                     | Compte Rendu Analytique (couverture bleue)                                                                                                                                                                  |  |
| CRIV :                                                   | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)<br>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft) |  | CRIV :                                                      | Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)<br>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon) |  |
| PLEN :                                                   | Plenum                                                                                                                                                                                  |  | PLEN :                                                      | Séance plénière                                                                                                                                                                                             |  |
| COM :                                                    | Commissievergadering                                                                                                                                                                    |  | COM :                                                       | Réunion de commission                                                                                                                                                                                       |  |
| MOT :                                                    | moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)                                                                                                                             |  | MOT :                                                       | Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)                                                                                                                                             |  |

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

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  
e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Op initiatief van de heer François Bellot, voorzitter van de commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven, in het licht van de derde Europese postrichtlijn (2007/.../EG tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap) welke de algehele vrijmaking van de postmarkt tegen 2011 oplegt, werd op 28 november 2007 een gedachtewisseling gehouden met de heer Johnny Thijs, gedelegeerd bestuurder van De Post.

Op 7 januari 2004, 29 juni 2005 en 30 januari 2006 hadden tijdens de vorige zittingsperiode reeds soortgelijke debatten – over de toestand van De Post – plaats met de heer Johnny Thijs (DOC 51 658/001, DOC 51 1971/001 en DOC 51 2358/001). Ook werd op 9 januari 2007 een subsidiariteitsadvies over de derde Europese postrichtlijn geformuleerd (DOC 51 2808).

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

De heer Thijs verklaart van meet af aan dat De Post, ofschoon het een niet aflatend veranderingsproces ondergaat, niet zal opgewassen zijn tegen de concurrentie in de vanaf 2011 totaal vrijgemaakte postmarkt indien het toekomstig regelgevend kader niet zorgt voor een «*level playing field*», en De Post benadeeld wordt tegenover nieuwe operatoren. Sinds 2003 is De Post uit de rode cijfers. Ze stevent ook af op een kwaliteitspercentage van 95%. De motivatie van de werknemers is gestegen van twee derden naar drie vierden. De klantentevredenheid – de zeer tevreden klanten – is gestegen van 53% in 2003 naar 61% in 2006 al moet hierin wel een onderscheid gemaakt worden tussen de commerciële en de residentiële klanten van De Post; de eerste categorie neemt het overgrote deel van de omzet van De Post voor zijn rekening (85% van het volume wordt verstuurd door minder dan 1% van de clientèle); de laatste categorie daarentegen klaagt over de sluiting van postkantoren en over de wachtrijen in deze laatsten. De productiviteit van het postpersoneel is fel gestegen (als men de omzet per voltijd baan berekent). Voor brieven tot 50 gram – op dit ogenblik nog het voorwerp van een monopolie – ligt het Belgisch tarief onder het Europees gemiddelde. Het netwerk van verkooppunten, dat thans vooral bestaat uit postkantoren, wordt geleidelijk uitgebouwd tot een «meer-kanalen-netwerk» met een hele waaier van diensten die zowel elektronisch als op locatie aan het publiek worden aangeboden. Waar er vroeger 1300 postkantoren waren, evolueert men naar circa 650 postkantoren, circa 650 postpunten, worden

MESDAMES, MESSIEURS,

Sur l'initiative de M. François Bellot, président de la commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques, la Chambre a organisé, le 28 novembre 2007, un échange de vues avec M. Johnny Thijs, administrateur délégué de La Poste, dans l'optique de la troisième directive européenne relative au secteur postal (2007/.../CE modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté), qui impose la libéralisation générale du marché des services postaux d'ici 2011.

Au cours de la législature précédente (le 7 janvier 2004, le 29 juin 2005 et le 30 janvier 2006), des débats similaires avaient déjà eu lieu avec M. Johnny Thijs concernant la situation de La Poste (DOC 51 658/001, DOC 51 1971/001 et DOC 51 2358/001). Un avis sur la subsidiarité concernant la troisième directive européenne relative au secteur postal a également été formulé le 9 janvier 2007 (DOC 51 2808).

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

M. Thijs déclare d'emblée, qu'en dépit du processus ininterrompu de mutation qu'elle connaît actuellement, La Poste ne sera pas en mesure de faire face à la concurrence sur un marché des services postaux qui sera totalement libéralisé à partir de 2011, si le futur cadre réglementaire n'assure pas un «*level playing field*» et que La Poste est préjudiciée par rapport aux nouveaux opérateurs. Depuis 2003, La Poste n'est plus déficitaire. Elle se dirige également vers un pourcentage de qualité de 95% et la motivation des travailleurs est passée de deux tiers à trois quarts. La satisfaction de la clientèle – les clients très satisfaits – est, quant à elle, passée de 53% en 2003 à 61% en 2006, même s'il y a lieu à cet égard d'opérer une distinction entre les clients commerciaux et les clients résidentiels de La Poste. La première catégorie représente la majeure partie du chiffre d'affaires de La Poste (85% du volume sont envoyés par moins de 1% de la clientèle), alors que la seconde catégorie se plaint de la fermeture des bureaux de poste et des files d'attente dans ces derniers. La productivité du personnel de La Poste a fortement augmenté (lorsqu'on calcule le chiffre d'affaires par emploi à temps plein). Pour les lettres jusqu'à 50 grammes (qui, à l'heure actuelle, font encore l'objet d'un monopole), le tarif belge est inférieur à la moyenne européenne. Le réseau de points de vente, composé actuellement de bureaux de poste, sera progressivement transformé en un «réseau multicanal», avec tout un éventail de services offerts au public tant par la voie électronique que sur place. Alors qu'il y avait précédemment 1300 bureaux de poste, nous évoluons

postproducten aangeboden in 4000 supermarkten en winkels, bestaat er mogelijkheid om elektronisch postproducten aan te kopen, elektronisch te bankieren en via *callcenters* en automatische distributieapparaten de meeste transacties te kunnen doen waarvoor men vroeger naar een postkantoor moest.

Er is nog veel werk voor de boeg. De omschakeling is een must indien De Post wil overleven in de concurrentiële omgeving van morgen. De mailvolumes dalen met circa 3% per jaar en de kosten stijgen met eenzelfde percentage; in die omstandigheden begrijpt iedereen dat De Post bij een ongewijzigde toestand niet kan overleven.

Een totaal vrijgemaakte postmarkt vereist gelijke arbeidsvoorwaarden, anders wordt de oneerlijke concurrentie gestimuleerd. Sociaal komt dit erop neer dat de inzet van schijnzelfstandigen wordt aangewakkerd.

Na het voortzetten van het veranderingsproces binnen De Post en het opleggen van gelijke arbeidsvoorwaarden aan alle nieuwe postoperatoren als De Post, is de financiering van de universele dienstverlening aan de orde. Een compensatiefonds voor de postsector werkt in geen enkel land. Wellicht is overheidssteun het enige middel om de universele dienstverlening te kunnen blijven garanderen.

De totale vrijmaking van de postmarkt heeft tot gevolg:

- dat de kostenstructuur voor nieuwe operatoren door onderaanneming variabel kan worden gemaakt;
- dat de postmarkt voor de historische operator wordt afgeroomd (wat in het jargon «*cherry picking*» genoemd);
- dat de verplichting van universele dienstverlening wordt verlaten;
- dat nieuwe operatoren kunnen kiezen welk grondgebied ze zullen bestrijken;
- dat een aantal sociale voorwaarden niet moeten worden eerbiedigd;
- dat nieuwe operatoren in voorkomend geval het zonder sorteercentra kunnen stellen.

Nieuwe postoperatoren zullen in de eerste plaats mikken op grote volumes, reeds gesorteerd, zonder verplichte aflevering 's anderendaags, op stedelijke post en op post tussen een gesloten groep van gebruikers (advocaten, bijvoorbeeld). Hun klanten zullen grote producenten, postorderbedrijven, verzekeringen,

vers un réseau de plus ou moins 650 bureaux de poste et 650 points poste. Des produits postaux pourront être proposés dans 4000 supermarchés et commerces. Les clients auront par ailleurs la possibilité d'acheter des produits postaux électroniques et d'effectuer des opérations bancaires par la voie électronique, ainsi que d'effectuer, via des *call-centers* et des distributeurs automatiques, la plupart des transactions pour lesquelles ils devaient se rendre précédemment dans un bureau de poste.

Il reste encore beaucoup de travail à accomplir et cette mutation est une nécessité si La Poste entend survivre dans l'environnement concurrentiel de demain. Les volumes de courrier diminuent d'environ 3% par an, alors que les coûts augmentent dans la même proportion. Dans ces conditions, chacun comprendra que si la situation ne change pas, La Poste ne pourra pas survivre.

Une libéralisation totale du marché de la poste nécessite une égalité des conditions de travail, sous peine de stimuler la concurrence déloyale. D'un point de vue social, cela reviendrait à encourager le recours aux faux indépendants.

Après la poursuite du processus de changement au sein de la Poste et la contrainte imposée à tous les nouveaux opérateurs postaux d'appliquer des conditions de travail identiques à celles de la Poste, c'est le financement du service universel qui est à l'ordre du jour. Le recours à un fonds de compensation pour le secteur postal ne fonctionne dans aucun pays. Sans doute le recours à des aides publiques est-il le seul moyen de continuer à garantir le service universel.

La libéralisation totale du marché de la poste entraîne les conséquences suivantes:

- la sous-traitance peut faire varier la structure des coûts pour les nouveaux opérateurs;
- le marché des services postaux des opérateurs historiques est «*écrémé*» (ce que l'on appelle le «*cherry picking*» dans le jargon);
- l'obligation du service universel est abandonnée;
- les nouveaux opérateurs peuvent choisir librement quel territoire ils couvriront;
- certaines conditions sociales ne doivent pas être respectées;
- les cas échéant, les nouveaux opérateurs pourront se passer des centres de tri.

Les nouveaux opérateurs postaux tablement en premier lieu sur les gros volumes, déjà triés, sans obligation de livraison le lendemain, sur le courrier urbain et sur le courrier à distribuer au sein d'un groupe fermé d'utilisateurs (les avocats, par exemple). Leurs clients seront de gros producteurs, des entreprises de vente

telecombedrijven en overheidsdiensten maar niet de particulieren zijn.

Andere landen waar de postmarkt reeds verder is vrijgemaakt – het Verenigd Koninkrijk, Zweden, Nederland en Duitsland – tonen aan dat voornoemd scenario helemaal niet hypothetisch is. Het marktaandeel van de historische operator in Nederland daalde op het vlak van de briefwisseling van minder dan 50 gram (650 miljoen stuks) met 3%, de liefdadigheid (200 miljoen stuks) met 25%, de «*teleshopping*» (300 miljoen stuks) met 70%, de gesponsorde media (200 miljoen stuks) met 30%, de «*direct mail*» (1,1 miljard stuks) met 25% en de uitgeverijproducten (550 miljoen stuks) met 15%.

In het licht van de totale vrijmaking kan de huidige secundaire wetgeving niet onverkort blijven bestaan.

Het strategisch plan 2008-2012 van De Post om de schokgolf op te vangen blijft gehandhaafd maar wordt alleen geactualiseerd. Het moet wel goed uitgelegd worden.

Het doel is de resultaten van De Post te consolideren zonder te moeten overgaan tot naakte ontslagen (de totale werkgelegenheid daalt netto met 1000 à 1500 voltijdbanen per jaar sedert 2003, waardoor het personeelsbestand thans 32.300 voltijdequivalenten bedraagt; ieder jaar vloeien er 2000 à 3000 voltijdse personeelsleden af) en de universele dienstverlening behouden kan blijven. De Post wil haar verkoopploegen versterken om de inkomsten te stimuleren.

Sommige postdiensten groeien nog: zo is de omzet van internationale briefwisseling de jongste vijf jaar verdubbeld. Er moeten evenwel bijkomende inspanningen worden gedaan: de wachttijden moeten worden ingekort (ten minste 80% van de klanten moeten vanaf 2009 in minder dan 5 minuten worden bediend) en het personeel in de callcenters, de postkantoren en de postpunten moeten voldoende gevormd worden om op de twintig meest gestelde vragen antwoord te kunnen geven (zodat meer dan 70% van de gevallen meteen kunnen worden opgelost). De «*sequencing*» (sortering op huisnummer) moet worden gerealiseerd. Terzelfder tijd – vanaf 2008 en stapsgewijs tot in 2012 – zullen postbezorgers worden ingeschakeld voor taken die geen voorbereiding behoeven en aan deeltijdse, contractuele werknemers kunnen worden toegewezen. Het aantal postbezorgers – in voltijdequivalenten – zal maximaal 6000 bedragen, wat neerkomt op circa 12000 à 15000 deeltijdse werknemers. Het aantal uitreikingsplatforms moet worden gereduceerd, van 500 naar 150. De productiviteit moet met 20% omhoog via verdere automatisering en

par correspondance, des compagnies d'assurances, des entreprises de télécommunication et des services publics, mais pas les particuliers.

D'autres pays où le marché de la poste est déjà davantage libéralisé – le Royaume Uni, la Suède, les Pays-Bas et l'Allemagne – montrent que le scénario précité n'est pas du tout hypothétique. Aux Pays-Bas, la part de marché de l'opérateur historique dans le segment du courrier de moins de 50 grammes (650 millions d'envois postaux) a diminué de 3%, le caritatif (200 millions d'envois postaux) de 25%, le «*téleshopping*» (300 millions d'envois postaux) de 70%, les médias sponsorisés (200 millions d'envois postaux) de 30%, le publipostage (1,1 milliard d'envois postaux) de 25% et les produits d'édition (550 millions d'envois postaux) de 15%.

Eu égard à la libéralisation totale du marché postal, la législation secondaire actuelle ne peut pas être maintenue intégralement.

Le plan stratégique 2008-2012 de La Poste, qui vise à faire face à l'onde de choc, est maintenu et uniquement actualisé. Il doit toutefois être bien expliqué.

Le but est de consolider les résultats de La Poste, sans devoir procéder à des licenciements secs (depuis 2003, 1000 à 1500 emplois à temps plein disparaissent chaque année, de sorte qu'actuellement l'effectif du personnel s'élève à 32.300 équivalents temps plein; chaque année, 2000 à 3000 travailleurs à temps plein s'en vont) et à ce que le service universel puisse être maintenu. La Poste entend renforcer ses équipes de vente pour doper ses recettes.

Certains services postaux enregistrent encore une croissance: c'est ainsi que le chiffre d'affaires du courrier international a doublé ces cinq dernières années. Des efforts supplémentaires doivent cependant être faits: les temps d'attente doivent être réduits (à partir de 2009, au moins 80% des clients devront être servis en moins de 5 minutes) et le personnel des call centers, des bureaux de poste et des points poste doit être suffisamment formé pour pouvoir répondre aux vingt questions les plus fréquemment posées (de manière à ce que plus de 70% des cas puissent être solutionnés immédiatement). Le «*sequencing*» (tri par numéro d'immeuble) doit être réalisé. Simultanément, à partir de 2008 et progressivement jusqu'en 2012, des livreurs de courrier seront engagés pour effectuer des tâches qui ne nécessitent aucune préparation et peuvent être confiées à des travailleurs contractuels engagés à temps partiel. Le nombre de livreurs de courrier – en équivalents temps plein – sera tout au plus de 6000, ce qui représente environ 12000 à 15000 travailleurs à temps partiel. Le nombre de plateformes de distribution doit être réduit de 500 à 150. La



verdere modernisering van het personeelsbeleid. Het absentisme moet verder worden bestreden tot het niveau van 7% bereikt (1% absentisme kost 13 miljoen euro per jaar). Communicatie en overleg is in deze van cruciaal belang.

Toch blijft De Post het meest belang hechten aan kwaliteit.

Het geactualiseerd Strategisch Plan gaat ervan uit dat De Post na 2011 belast blijft met de universele dienstverlening, het beheerscontract wordt verlengd (met een ongewijzigde overheidsdotatie), de economische omgeving stabiel blijft en aan alle marktpelers – vanaf 2009 reeds – gelijkwaardige voorwaarden worden opgelegd. Deze voorwaarden zijn op operationeel vlak een dekking over het hele nationaal grondgebied, ophaling en uitreiking vijf dagen per week. De Post pleit ervoor dat één paritair comité bevoegd wordt voor alle bedrijven in de postsector, waardoor ook op het vlak van de arbeidsvoorwaarden een scheeftrekking van de concurrentie voorkomen kan worden. De kwaliteit van de dienstverlening en de bescherming van de consument moet worden gegarandeerd, de last van de universele dienstverlening verdeeld. Cruciaal in het licentiesysteem zullen de geografische dekking, de uitreikingsfrequentie, het sociaal statuut van de werknemers en de financiële bijdrage voor de universele dienstverlening zijn.

#### B. Vragen en opmerkingen van de leden

*De heer Guido De Padt (Open Vld)* haalt onderzoek van Eurostat aan, waaruit zou blijken dat de gemiddelde prijs voor de verzending van een brief in België 0,89 euro bedraagt, terwijl dit in Zweden slechts 0,59 euro is. Ontkrachten deze gegevens de vaak verwoorde stelling dat de liberalisering van de Zweedse postsector tot prijsstijgingen heeft geleid?

De spreker is niet gekant tegen postbezorging door zelfstandigen en kmo's, die immers in veel gevallen op een soepele en dynamische manier goed werk leveren. Wel zijn controles op een correcte naleving van de sociale reglementering noodzakelijk om een eerlijke mededinging mogelijk te maken.

In het verleden heeft de heer Thijs verklaard dat De Post ten vroegste in 2012 voorbereid zou zijn op een volledige liberalisering van de postmarkt. Impliceert dit dat de ondertussen genomen beslissing tot voltooiing van de postmarkt op 1 januari 2011 voor De Post grote moeilijkheden zal of zou kunnen veroorzaken?

Op welk bedrag wordt de kostprijs van de universele dienst geschat? De Post heeft zich daarover nog niet

productivité doit augmenter de 20% grâce à la poursuite de l'automatisation et de la modernisation de la politique du personnel. Il faut continuer à lutter contre l'absentéisme pour le ramener à 7% (1% d'absentéisme coûte 13 millions d'euros par an). En l'espèce, la communication et la concertation sont essentielles.

La Poste continue cependant d'être avant tout attentive à la qualité.

Selon les hypothèses du Plan stratégique actualisé, La Poste restera chargée, après 2011, du service universel, le contrat de gestion sera prolongé (sans modifier la dotation publique), l'environnement économique restera stable et tous les acteurs sur le marché seront soumis – dès 2009 – à des conditions équivalentes. Ces conditions sont, sur le plan opérationnel, une couverture de l'ensemble du territoire national, la levée et la distribution cinq jours par semaine. La Poste plaide pour qu'une seule commission paritaire soit compétente pour toutes les entreprises du secteur des services postaux, de manière à éviter toute distorsion de la concurrence sur le plan des conditions de travail. La qualité du service et la protection du consommateur doivent être garanties et il convient de répartir le fardeau du service universel. Le système de licence reposera essentiellement sur la couverture géographique, la fréquence de distribution, le statut social des travailleurs et la contribution financière au service universel.

#### B. Questions et remarques des membres

*M. Guido De Padt (Open Vld)* évoque l'enquête d'Eurostat, dont il ressortirait que le tarif moyen, pour envoyer une lettre en Belgique, est de 0,89 euro, tandis qu'il ne s'élève qu'à 0,59 euro en Suède. Ces données infirment-elles la thèse, souvent ressassée, suivant laquelle en Suède, les prix ont augmenté en raison de la libéralisation du secteur postal?

L'intervenant n'est pas opposé à ce que la distribution du courrier soit confiée à des indépendants et à des PME, car souvent, ceux-ci travaillent bien, avec souplesse et dynamisme. Des contrôles de l'application correcte de la réglementation sociale s'imposent néanmoins pour permettre une concurrence loyale.

Précédemment, M. Thijs a déclaré que la Poste serait préparée à faire face à une libéralisation totale du marché postal en 2012 au plus tôt. Cela implique-t-il que la décision prise entre-temps en vue du parachèvement du marché postal pour le 1er janvier 2011 posera (ou pourrait poser) de gros problèmes à la Poste?

Quel est le coût présumé du service universel? Bien que La Poste n'ait pas encore voulu se prononcer à cet

willen uitspreken, maar heeft vermoedelijk wel reeds een raming gemaakt. De spreker verkiest financiering door de overheid boven een door de sector gestijfd compensatiefonds omdat diezelfde overheid de inhoud van de universele dienst bepaalt.

Wat is de opvatting van De Post over de mogelijke invoering van een minimale dienstverlening in geval van staking? Kan dit een instrument zijn om het verlies van klanten aan concurrerende bedrijven tegen te gaan?

*Mevrouw Camille Dieu (PS)* hecht veel belang aan kwalitatieve dienstverlening en aan het behoud van een volwaardige universele dienst. Zij stelt echter vast dat de problemen toenemen, onder meer op het vlak van de correcte bezorging van poststukken.

De spreekster erkent dat de voortschrijdende liberalisering belangrijke hervormingen bij De Post noodzakelijk maakt, maar is anderzijds van oordeel dat bepaalde veranderingen in hun implementering onvoldoende voldragen zijn:

- Georoute werd in een eerste fase louter op basis van een softwareprogramma ingevoerd, zonder voldoende rekening te houden met de situatie van de postbode op het terrein;
- Postbussen verdwenen plots zonder voorafgaande kennisgeving aan mensen uit de buurt;
- Postkantoren werden afgeschaft, terwijl de beloofde alternatieven binnen een redelijke afstand nog niet beschikbaar waren;
- De modernisering van de postkantoren is niet in alle opzichten een goede zaak: de ontvangst wordt minder persoonlijk en de wachttijden nemen toe.

Wat heeft De Post geleerd uit de ervaringen van de Deense Post, waarmee het een partnerschap heeft aangegaan?

Wat is de stand van zaken inzake de sortering in de nieuwe centra?

Kan de heer Thijs aantonen dat contractuele postbezorgers hun werk even goed doen als statutair benoemde postbodes, die zich bij hun bedrijf sterker betrokken voelen?

*De heer Roel Deseyn (CD&V – N-VA)* heeft de indruk dat soms rendabele postkantoren worden gesloten. Hij wil dit vermoeden kunnen toetsen en vraagt daarom inzage van de financiële evaluatie van elk afzonderlijk postkantoor.

égard, elle a probablement déjà réalisé une estimation. L'intervenant préfère un financement public à un fonds de compensation alimenté par le secteur, étant donné que ce sont précisément les pouvoirs publics qui déterminent le contenu du service universel.

Quelle est l'attitude de La Poste au sujet de l'instauration éventuelle d'un service minimal en cas de grève? Pourrait-on y voir un instrument permettant de lutter contre la perte de clients au profit d'entreprises concurrentes?

*Mme Camille Dieu (PS)* accorde une grande importance à la qualité du service et au maintien d'un service universel à part entière. Elle constate néanmoins que les problèmes se multiplient, notamment en matière de la remise correcte des envois postaux.

Si l'intervenante reconnaît que la libéralisation en cours nécessite d'importantes réformes au sein de La Poste, elle considère que la mise en œuvre de certains changements n'est pas suffisamment aboutie:

- Dans une première phase, Géoroute a été introduit sur la simple base d'un logiciel, sans qu'il soit suffisamment tenu compte de la situation du facteur sur le terrain;
- Des boîtes postales ont disparu du jour au lendemain sans notification préalable aux riverains;
- Des bureaux de poste sont supprimés, alors que les alternatives promises dans un rayon raisonnable n'étaient pas encore disponibles;
- La modernisation des bureaux de poste n'est pas une réussite à tous égards: l'accueil est moins personnel et les temps d'attente augmentent.

Quels enseignements La Poste a-t-elle tiré des expériences de la poste danoise, avec laquelle elle a noué un partenariat?

Qu'en est-il du tri dans les nouveaux centres?

M. Thijs peut-il prouver que les livreurs de courrier contractuels s'acquittent de leur travail aussi bien que les facteurs nommés statutairement, qui se sentent davantage impliqués dans leur entreprise?

*M. Roel Deseyn (CD&V – N-VA)* a le sentiment que dans certains cas, la fermeture touche des bureaux de poste qui sont rentables. Il voudrait pouvoir vérifier le bien-fondé de ses soupçons et prendre à cet effet connaissance de l'évaluation financière de chaque bureau de poste distinct.

Zal de overheid na de volledige liberalisering de mogelijkheid hebben om het behoud van een voldoende dicht kantorennetwerk op te leggen?

De spreker erkent dat de beschikbaarheid van postkantoren veeleer moet worden beoordeeld in geografisch oogpunt dan vanuit dat van de onderscheiden bevolkingsgroepen die in de nabijheid ervan wonen. Worden de postpunten opgenomen in de studie over de inplanting van postkantoren? Aangezien de postpunten een beperkter assortiment van producten aanbieden, kunnen ze in een evaluatie van het netwerk van De Post niet zonder meer worden gelijkgeschakeld met postkantoren.

Blijft de heer Thijs bij zijn eerdere schatting van de kostprijs van de onevenredige last van de universele dienst, met name 100 miljoen euro? Wat is de verhouding tussen die onevenredige last en de totale kostprijs van de universele dienst? Zijn er valabele alternatieven voor een compensatiefonds tot vergoeding van de kostprijs van de onevenredige last?

Is De Post van plan sneller over te stappen naar systemen van zelfstandige bezorgers en deeltijdse werknemers indien de bevoegdheid van het paritair comité van De Post niet tot de hele postsector wordt uitgebreid?

Welk geografisch gebied moet door andere operatoren ten minste worden gedekt opdat er van gelijke mededingingsvoorwaarden sprake zou zijn?

Wat is het aandeel van de krantenverdeling in de omzet van De Post?

Wordt een gehele of gedeeltelijke beursgang in 2009 overwogen? Wat zijn de financiële implicaties van het partnerschap met de Deense Post en *CVC Capital Partners*? Als de financiële doelstellingen een bepaald jaar niet worden gehaald, waar zullen dan de middelen voor dividenduitkeringen worden gehaald?

Wat is de actuele subsidie van de overheid voor de universele dienst?

Bij de liberalisering van de postsector in andere landen wordt geconstateerd dat de prijzen voor residentiële klanten tot 90% stijgen, terwijl voor professionele klanten de prijzen tot 50% dalen. Hoe kan deze ongelijkheid worden aangepakt?

*De heer Jean-Jacques Flahaux (MR)* vraagt of De Post verwacht dat de markt van de aangetekende zendingen in de toekomst zal worden geliberaliseerd.

Lorsque la libéralisation totale sera entrée en vigueur, les pouvoirs publics auront-ils encore la possibilité d'imposer le maintien d'un réseau de bureaux suffisamment dense?

L'intervenant reconnaît que la question de la disponibilité des bureaux de poste doit être appréciée moins en fonction de la population environnante qu'en fonction de la situation géographique de ces bureaux. L'étude relative à l'implantation des bureaux de poste a-t-elle tenu compte des points poste? Ces derniers n'offrant qu'une gamme de produits plus réduite, ils ne peuvent pas, dans une évaluation du réseau de La Poste, être entièrement assimilés aux bureaux de poste.

M. Thijs maintient-il que le coût de la charge inéquitable du service universel s'élève à 100 millions d'euros? Que représente celle-ci dans le coût total du service universel? Existe-t-il des alternatives valables à un fonds de compensation du coût de la charge inéquitable?

La Poste a-t-elle l'intention de recourir plus rapidement à des livreurs de courrier indépendants et à des travailleurs à temps partiel dans le cas où la compétence de la commission paritaire de La Poste ne serait pas étendue à l'ensemble du secteur postal?

Quelle est la zone géographique minimale qui doit être couverte par d'autres opérateurs pour qu'il soit question de conditions de concurrence égales?

Quelle est la part de la distribution de quotidiens dans le chiffre d'affaires de La Poste?

Envisage-t-on une entrée en bourse totale ou partielle en 2009? Quelles sont les implications financières du partenariat avec la Poste danoise et *CVC Capital Partners*? Si les objectifs financiers ne sont pas atteints au cours d'une année déterminée, où trouvera-t-on les moyens nécessaires pour payer les dividendes?

À quel montant s'élève la subvention publique allouée actuellement pour le service universel?

L'intervenant fait observer que dans d'autres pays, la libéralisation du secteur postal s'est accompagnée d'une augmentation (jusqu'à 90%) des prix facturés aux clients résidentiels et d'une diminution (jusqu'à 50%) de ceux facturés aux clients professionnels. Comment remédier à cette inégalité?

*M. Jean-Jacques Flahaux (MR)* demande si La Poste s'attend à ce que le marché des envois recommandés soit libéralisé à l'avenir.



Welke personen zullen als deeltijdse postbezorgers worden ingezet? Bestaat het risico dat illegalen aan de slag zullen gaan?

Wat is de dichtheid van het kantorennet per duizend inwoners? Dit gegeven kan een vollediger beeld opleveren dan wanneer enkel de geografische spreiding in aanmerking wordt genomen.

Heeft De Post de intentie om postbussen op bepaalde plaatsen te groeperen?

De spreker kant zich tegen de groepering van verkiezingsdrukwerk in slechts enkele zendingen en is van oordeel dat de voor dit drukwerk gevraagde tarieven te hoog liggen.

Als op basis van het bevolkingsaantal in een bepaalde regio de beslissing wordt genomen om een postkantoor te sluiten, wordt dan rekening gehouden met de ontwikkelingen van de voorbije tien jaar?

Bevestigt de heer Thijs zijn eerder geformuleerde stelling dat postbodes ook in de toekomst een sociale rol kunnen spelen als de overheid daarvoor een vergoeding betaalt?

Bestaan er plannen voor een verbetering van de ontvangst in de postkantoren, die vaak nog steeds onaantrekkelijk zijn?

Streeft De Post naar overname van de Luxemburgse Post?

Is het waarschijnlijk dat grote postoperatoren uit de buurlanden, in de eerste plaats de Nederlandse Post, na de voltooiing van de interne markt in 2011 snel op de Belgische markt zullen actief worden?

Waarom werkt De Post samen met *Western Union* en niet met andere expresbedrijven? Werd hiervoor een aanbesteding uitgeschreven?

*De heer Jan Mortelmans (VB)* vraagt of de belangrijkste opdracht van de postkantoren in de toekomst dienstverlening in de banksector zal zijn, terwijl de eigenlijke postproducten vooral in de postpunten zullen worden geleverd en in de kantoren slechts als bijkomende activiteit zullen overblijven? Blijft de belofte om 1300 postkantoren en -punten te behouden dan wel overeind? Kan de verschuiving van de klemtoon naar bankproducten aanleiding geven tot een toename van de schuldenlast van sociaal kwetsbare groepen? Is er vooruitgang in de strijd tegen «*fishing*» bij internetbankieren?

Qui sera chargé de la distribution postale à temps partiel ? Risque-t-on de faire appel à des illégaux?

Quelle est la densité du réseau de bureaux par millier d'habitants ? Cette donnée pourrait donner une image plus complète de la situation que la simple répartition géographique.

La Poste a-t-elle l'intention de grouper les boîtes aux lettres à certains endroits?

L'intervenant s'oppose au groupement des imprimés électoraux dans un nombre d'envois limité et estime que les tarifs demandés pour ces imprimés sont trop élevés.

Tiendra-t-on compte de l'évolution démographique de ces dix dernières années avant de décider de fermer un bureau de poste dans une région déterminée en raison du nombre de ses habitants?

M. Thijs confirme-t-il que les facteurs pourront, ainsi qu'il a indiqué antérieurement, continuer à jouer un rôle social à l'avenir si les pouvoirs publics les rémunèrent à cette fin?

La Poste projette-t-elle d'améliorer l'accueil dans les bureaux de poste qui, souvent, sont encore peu accueillants?

La Poste belge envisage-t-elle de reprendre la poste luxembourgeoise?

Est-il vraisemblable que plusieurs grands opérateurs postaux étrangers, à commencer par la poste néerlandaise, soient rapidement présents sur le marché belge après la réalisation du marché interne en 2011?

Pourquoi La Poste travaille-t-elle avec *Western Union* et pas avec d'autres entreprises de courrier rapide? Cette décision a-t-elle fait l'objet d'une adjudication?

*M. Jan Mortelmans (VB)* demande si, à l'avenir, les bureaux de poste se concentreront principalement sur les services bancaires, si les produits postaux proprement dits seront surtout fournis dans les points poste, et si ces produits ne seront plus proposés qu'au titre d'activité complémentaire dans les bureaux de poste. La promesse de conserver 1300 bureaux et points poste sera-t-elle tenue? Le glissement du centre de gravité vers les produits bancaires pourrait-il entraîner une augmentation de l'endettement des catégories sociales vulnérables? Progrèsse-t-on dans la lutte contre le «*fishing*» (hameçonnage).

Hoe verantwoordt De Post een gemiddelde prijsstijging van 20% – die ver boven de inflatie ligt – in twee jaar tijd?

Bestaat het risico dat de invoering van postzegels die steeds hun waarde behouden praktische problemen veroorzaakt door het feit dat daarnaast ook gewone postzegels blijven bestaan? Is een soortgelijk experiment van twintig jaar geleden niet reeds mislukt?

Wat is het standpunt van de heer Thijs over de mogelijke invoering van minimale dienstverlening bij staking?

Wat is de trend van het absentisme bij De Post? Worden structurele maatregelen genomen om het probleem aan te pakken? Wat is de oorzaak van het verschil terzake tussen Vlaanderen en Wallonië? Rechtvaardigt dit een ander beleid in het noorden en het zuiden van het land?

Hoeveel medewerkers van De Post werken rond «eBay»?

Erkent de heer Thijs dat er moeilijkheden zijn met de inrichting van de «business corners»?

Doorloopt De Post bij de verdeling van drukwerk van het Vlaams Belang nog steeds de procedure die door het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racisme-bestrijding werd uitgewerkt?

Beschikt De Post over een splitsingsplan in de hypothese dat de Belgische Staat ophoudt te bestaan?

De heer Michel Doomst (CD&V – N-VA) vraagt in welke mate de voorspelling van een jaarlijkse daling van het postvolume met 1 tot 3% realistisch is. Wordt deze verwachting door feiten gestaafd of bestaat het risico dat het groeiend belang van de elektronische media tot een snellere daling van het postvolume zal leiden?

Zal de kwaliteit van de dienstverlening in plattelandsgebieden door de verscherping van de concurrentie verder afnemen, met name doordat de postbode niet langer dagelijks aan huis zal komen?

Overweegt De Post om in de nakende concurrentieslag te kiezen voor de niche van de residentiële klanten?

Comment la Poste justifie-t-elle l'augmentation moyenne des tarifs de 20% – un taux qui se situe nettement au-dessus de l'inflation – en l'espace de deux ans?

L'introduction de timbres-poste sans valeur faciale ne risque-t-elle pas de poser des problèmes pratiques du fait que des timbres-poste ordinaires seront toujours en circulation? N'a-t-on pas constaté l'échec d'une expérience similaire il y a vingt ans?

Quel est le point de vue de M. Thijs en ce qui concerne l'instauration éventuelle d'un service minimum en cas de grève?

Quelle est la tendance de l'absentisme à La Poste? Prend-on des mesures structurelles pour résoudre le problème? Quelle est la raison de la différence en la matière entre la Flandre et la Wallonie? Est-ce que cela justifie que l'on mène une politique différente au Nord et au Sud du pays?

Quelle est la part du personnel de La Poste affecté à «eBay»?

M. Thijs reconnaît-il que la mise sur pied des «business corners» est source de difficultés?

La Poste observe-t-elle toujours, dans le cadre de la distribution d'imprimés du Vlaams Belang, la procédure élaborée par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme?

La Poste dispose-t-elle d'un plan de scission dans l'hypothèse où l'État belge cesserait d'exister?

M. Michel Doomst (CD&V – N-VA) demande dans quelle mesure les prévisions d'une baisse annuelle du volume de courrier de 1 à 3% sont réalistes. Cette prévision s'appuie-t-elle sur des données factuelles ou risque-t-on d'assister à une accélération de la baisse du volume de courrier en raison de l'importance croissante des médias électroniques?

La qualité du service fourni en régions rurales va-t-elle continuer de baisser eu égard à la concurrence accrue, du fait notamment que le facteur ne pourra plus passer quotidiennement à domicile?

La Poste envisage-t-elle, à l'approche de la concurrence, d'opter pour la niche des clients résidentiels?

Wanneer moet de Belgische overheid uiterlijk een beslissing nemen over het kader waarbinnen postbedrijven na de liberalisering zullen functioneren?

*Mevrouw Valérie De Bue (MR)* constateert dat De Post in een Europese vergelijkende studie slecht scoort wat betreft de verhouding tussen het aantal postkantoren en het bevolkingsaantal.

Is de klantentevredenheid over postpunten vergelijkbaar met de waardering van de dienstverlening in kantoren?

De Post wil evolueren naar 150 platformen, van waaruit poststukken zullen worden verdeeld. Is de implementatie van deze hervorming al gestart? Volgens welke criteria wordt de inplanting van de platformen bepaald?

Welke vorming zullen de deeltijdse postbezorgers krijgen? Zullen zij de voorlichtingstaak van postbodes kunnen overnemen?

*Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!)* stelt dat de meeste klachten van klanten van De Post betrekking hebben op de sluiting van kantoren en het verwijderen van postbussen. Uit het verslag van de ombudsdienst van de postsector blijkt een toename van de klachten. Dit toont aan dat de lopende herstructureringen niet met een betere dienstverlening gepaard gaan.

De spreekster somt enkele concrete pijnpunten op:

- De wachtrijen in de kantoren worden langer;
- Bij de verdeling van poststukken worden meer fouten gemaakt;
- De toename van de werkdruk leidt tot stakingen en conflicten op de werkvloer.

Hanteert De Post niet te eenzijdige, op informatica gebaseerde methodes? Wordt rekening gehouden met de concrete bereikbaarheid van kantoren, die niet altijd met de geografische afstand samenhangt, maar ook van natuurlijke hindernissen (rivieren e.d.) en het openbaar vervoer afhangt? Vooral voor oudere personen zijn bereikbaarheid en een aangepaste dienstverlening noodzakelijk.

*Mevrouw Ulla Werbrouck (LDD)* is van oordeel dat postbedeling niet tot de kerntaken van een efficiënte overheid behoort: de belangrijkste diensten kunnen beter door privébedrijven worden verstrekt.

Quel est le délai maximum dont disposent les autorités belges pour se prononcer sur les dispositions qui encadreront le fonctionnement des entreprises postales après la libéralisation?

*Mme Valérie De Bue (MR)* constate que La Poste obtient un mauvais résultat dans une étude comparative européenne en ce qui concerne le rapport entre le nombre de bureaux de poste et le nombre d'habitants.

La satisfaction de la clientèle à propos des points Poste est-elle comparable à l'appréciation du service dans les bureaux de poste?

La Poste souhaite mettre sur pied 150 plates-formes, à partir desquelles le courrier postal sera distribué. La mise en œuvre de cette réforme a-t-elle déjà commencé? Quels sont les critères d'implantation des plates-formes?

Quelle formation recevront les livreurs de courrier à temps partiel? Pourront-ils reprendre le rôle d'information des facteurs?

*Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!)* déclare que la plupart des plaintes des clients de La Poste ont trait à la fermeture de bureaux et à la suppression de boîtes postales. Il ressort du rapport du service de médiation pour le secteur postal que le nombre de plaintes a augmenté. Cela montre que les restructurations en cours ne vont pas de pair avec une amélioration du service.

L'intervenante énumère certains problèmes concrets:

- Les files dans les bureaux de poste s'allongent;
- Davantage d'erreurs sont commises lors de la distribution des envois postaux;
- L'augmentation de la charge de travail donne lieu à des grèves et à des conflits sur le lieu du travail.

La Poste n'utilise-t-elle pas des méthodes trop unilatérales, basées sur l'informatique? Tient-elle compte de l'accessibilité concrète des bureaux, qui ne correspond pas toujours à la distance géographique, mais dépend aussi d'obstacles naturels (fleuves, etc.) et des transports en commun? Pour les personnes âgées surtout, l'accessibilité et un service adapté sont indispensables.

*Mme Ulla Werbrouck (LDD)* estime que la distribution de courrier ne fait pas partie des missions de base d'un gouvernement efficace: il est préférable de confier les principaux services à des entreprises privées.

Hoe verantwoordt de heer Thijs de toename van de subsidies aan De Post met 30% in vergelijking met 2000, terwijl in die periode het postvolume is verminderd en het aantal klachten nog steeds toeneemt?

Welke initiatieven zal De Post ondernemen om tegemoet te komen aan de klachten?

Is De Post bereid om zich te engageren voor minimale dienstverlening bij stakingen?

Als bepaalde engagementen niet worden gehaald, moet de mogelijkheid bestaan om sancties aan het bedrijf op te leggen.

*De heer David Lavaux (cdH)* betreurt de sluiting van postkantoren, vooral omdat hierdoor het netwerk voor bankdiensten eveneens minder dicht wordt: na het vertrek van de grootbanken uit de kleine gemeenten verdwijnt nu ook de Bank van De Post, die nochtans veel klanten heeft.

Stelt De Post vast dat handelaars in sommige regio's weigerachtig zijn om een postpunt op te starten door door lokale overheden en personen uitgeoefende druk in de hoop te voorkomen dat daardoor een postkantoor wordt gesloten?

Overweegt De Post om postpunten in te richten in dorpen waar het postkantoor reeds lang geleden werd gesloten of geldt de vervanging enkel bij de actuele sluiting van kantoren?

Zullen de deeltijdse postbezorgers de kans krijgen om op langere termijn een loopbaan bij het overheidsbedrijf op te bouwen?

Heeft De Post de intentie om sommige medewerkers te laten overstappen naar overheidsbesturen, zoals bij Belgacom en de NMBS-groep is gebeurd?

*Mevrouw Karine Lalieux (PS)* stelt dat de vervanging van kantoren door postpunten met een verschrompeling van de dienstverlening gepaard gaat, in het bijzonder op het vlak van bankproducten. Bij de postpunten gaat ook minder aandacht naar de vertrouwelijke behandeling van gevoelige poststukken (onder meer onbetaalde facturen) omdat de werknemers geen vorming hebben genoten op het vlak van de deontologische regels waar personeelsleden van een overheidsbedrijf zich moeten aan houden.

De toegankelijkheid van postdiensten neemt af door de sluiting van kantoren, maar ook door de vermindering van de dienstverlening in het openbaar vervoer.

Comment M. Thijs justifie-t-il l'augmentation de 30% des subsides alloués à La Poste en comparaison avec 2000, alors qu'au cours de cette période, le volume du courrier a diminué et que le nombre de plaintes continue à augmenter?

Quelles initiatives La Poste prendra-t-elle afin de répondre aux plaintes?

La Poste est-elle prête à s'engager à assurer un service minimum lors des grèves?

Si certains engagements ne sont pas respectés, il doit pouvoir être possible d'imposer des sanctions à l'entreprise.

*M. David Lavaux (cdH)* déplore la fermeture des bureaux de poste, singulièrement parce qu'elle entraînera aussi un appauvrissement du réseau de services bancaires. Après les grandes banques, c'est maintenant la Banque de La Poste qui ferme ses portes dans les petites communes alors qu'elle y compte de nombreux clients.

La Poste constate-t-elle que les commerçants de certaines régions refusent d'ouvrir un point poste en raison de la pression exercée par les autorités et la population locales dans l'espoir d'éviter la fermeture du bureau de poste?

La Poste envisage-t-elle d'ouvrir des points poste dans les villages où le bureau de poste a été fermé depuis longtemps? Ou le remplacement ne s'appliquera-t-il que pour les fermetures de bureau actuelles?

Les livreurs de courrier à temps partiel auront-ils également, à terme, la possibilité de faire carrière dans cette entreprise publique?

La Poste a-t-elle l'intention de permettre à certains de ses agents de passer dans l'administration, à l'instar de Belgacom et du groupe SNCB?

*Mme Karine Lalieux (PS)* estime que le remplacement des bureaux par des points poste entraîne un affaiblissement du service, en particulier en matière de produits bancaires. Le personnel des points poste est par ailleurs moins attentif au caractère confidentiel du traitement des envois sensibles (notamment des factures impayées) dès lors qu'il n'a pas été formé aux règles déontologiques que les membres du personnel des entreprises publiques sont tenus d'observer.

L'accessibilité des services postaux diminue en raison de la fermeture de certains bureaux, mais aussi par suite de l'appauvrissement du service dans les transports en

Daarnaast zijn de wachtrijen in de overblijvende kantoren ook langer geworden. Bij de sluiting van kantoren wordt geen rekening gehouden met plannen voor nieuwe woningen: zo werd recentelijk een postkantoor in Neder-Over-Heembeek gesloten, terwijl in die buurt in de nabije toekomst 1.000 nieuwe woningen zullen worden gebouwd.

De spreekster betreurt de volledige liberalisering van de postsector in 2011. Om te vermijden dat de voltooiing van de interne markt tot een verlamming van De Post leidt, moet de federale overheid strenge regels opleggen aan alternatieve operatoren die op de Belgische markt actief willen worden. Daartoe dient een resolutie te worden aangenomen in het parlement, waarin de volgende voorwaarden voor toegang tot de markt worden opgenomen: dekking van het gehele grondgebied, verdeling op elke weekday en toepasselijkheid van de voor De Post geldende arbeidsvoorwaarden.

De verstrekking van de universele dienst moet op een of andere wijze worden vergoed. Als een sectoraal gefinancierd compensatiefonds in de praktijk niet haalbaar is, zoals buitenlandse voorbeelden lijken aan te tonen, is een overheidsdotatie noodzakelijk.

*De heer Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!)* is van oordeel dat licenties voor de Belgische markt maar kunnen worden toegekend als aan strikte voorwaarden is voldaan, onder meer de bescherming van de consument; zo moeten klachten over alternatieve operatoren door de ombudsdienst van de postsector kunnen worden behandeld.

De spreker is van oordeel dat de arbeidsvoorwaarden in de postsector thans reeds slechter zijn geworden, met name voor de personeelsleden van de postpunten, die vaak met tijdelijke contracten worden tewerkgesteld.

Hoe lang zal de jaarlijkse afvloeiing van 1.000 tot 1.500 personeelsleden worden voortgezet?

Gaat voldoende aandacht naar vorming van de personeelsleden van de postpunten, waar de dienstverlening niet hetzelfde niveau haalt als in de kantoren?

Zal het na de liberalisering mogelijk worden dat verschillende types van postbezorgers op één dag dezelfde bussen bedienen? Wat zullen de gevolgen van deze ontwikkeling zijn op het vlak van milieu en mobiliteit?

commun. À cela s'ajoute que les files d'attente se sont encore allongées dans les bureaux restants. Les décisions de fermeture de bureau ne tiennent pas compte des projets de nouvelles habitations. Par exemple, un bureau de poste a récemment été fermé à Neder-Over-Heembeek alors que 1000 nouvelles habitations seront bientôt construites à proximité.

L'intervenante regrette la libéralisation totale du secteur postal en 2011. Pour éviter que l'achèvement du marché intérieur ne conduise à une paralysie de La Poste, l'autorité fédérale doit imposer des règles strictes aux opérateurs alternatifs qui souhaitent être actifs sur le marché belge. À cette fin, il convient que le parlement adopte une résolution reprenant les conditions suivantes d'accès au marché: couverture de l'ensemble du territoire, distribution chaque jour de la semaine et applicabilité des conditions de travail en vigueur pour La Poste.

La fourniture du service universel doit être rétribuée d'une manière ou d'une autre. Si dans la pratique, il n'est pas possible de financer un fonds de compensation au niveau sectoriel, comme des exemples à l'étranger semblent le démontrer, une dotation publique sera nécessaire.

*M. Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!)* estime que des licences ne peuvent être octroyées pour le marché belge que si des conditions strictes sont remplies, entre autres la protection du consommateur; ainsi, les plaintes relatives aux opérateurs alternatifs pourront être traitées par le service de médiation du secteur postal.

L'intervenant estime qu'actuellement, les conditions de travail ont déjà empiré dans le secteur postal, notamment pour les membres du personnel des points poste, qui sont souvent engagés dans le cadre de contrats temporaires.

Pendant combien de temps le départ annuel de 1.000 à 1.500 travailleurs va-t-il se poursuivre?

Attache-t-on suffisamment d'importance à la formation des membres du personnel des points poste, où le service n'atteint pas le même niveau que dans les bureaux?

Après la libéralisation, sera-t-il possible que différents types de livreurs de courrier desservent les mêmes boîtes postales le même jour? Quelles seront les conséquences de cette évolution au niveau de l'environnement et de la mobilité?



*Mevrouw Linda Musin (PS)* betreurt dat de dienstverlening op buurtniveau door de sluiting van kleine postkantoren afneemt, terwijl de postpunten geen volwaardig alternatief zijn.

Waarom wil De Post deeltijdse postbezorgers aanwerven? Impliceert deze beleidskeuze dat de dienstverlening van voltijdse medewerkers minder kwalitatief zou zijn?

### C. Antwoorden van de heer Johnny Thijs

#### 1. Liberaliseringsproces

De totale vrijmaking van de Europese postmarkt is een politieke beslissing geweest. De einddatum – waar tijdens de vorige zittingsperiode veel om te doen is geweest – is met twee jaar opgeschoven, van 2009 naar 2011. Die twee jaar zijn echter niet voldoende om de werking van De Post zodanig aan te passen dat haar voortbestaan is verzekerd. De maatregelen van de nieuwe regering inzake het toekomstig regelgevend kader zullen doorslaggevend zijn indien men De Post de mogelijkheid wil geven concurrentieel te zijn in de vrijgemaakte markt.

De concurrentie kan immers, zonder verplichtingen inzake universele dienstverlening, diensten aanbieden aan die entiteiten die thans al de grootste klanten zijn van De Post. Het aantal particulieren en zelfstandigen (4,2 miljoen gezinnen) is omgekeerd evenredig met hun aandeel in de omzet van De Post (15%).

Een zelfstandige werknemer kost dan weer maar de helft van een postmedewerker. De rekening is vlug gemaakt. Uiteraard zijn de miljoenen residentiële klanten belangrijk, politiek zijn zij zelfs het best vertegenwoordigd, maar dan moet de overheid ook bereid zijn te betalen voor de dienstverlening aan deze klanten. Ook op het vlak van de volumes, zijn er spectaculaire tendenzen te bespeuren: zonder concurrentie dalen de volumes 1 à 3% per jaar. De dagelijkse brievenpost daalt met 6 à 7% per jaar. De administratieve briefwisseling (facturen, bankuittreksels,...) zouden op termijn, nadat de elektronische verzending ervan een feit zal zijn, met meer dan de helft kunnen dalen. De zogeheten «*direct mail*» (geadresseerde publicitaire zendingen) is een goede markt met een stijgingspercentage van jaarlijks 6 à 7%. De reden hiervoor is dat fysieke communicatie nog altijd het beste middel is om producten te verkopen.

*Mme Linda Musin (PS)* déplore que la fermeture des petits bureaux de poste entraîne une baisse du service de proximité alors que les points Poste ne constituent pas une alternative digne de ce nom.

Pourquoi La Poste veut-elle engager des livreurs de courrier à temps partiel? Doit-on déduire de ce choix politique que le service fourni par des collaborateurs à temps plein serait de moindre qualité?

### C. Réponses de M. Johnny Thijs

#### 1. Processus de libéralisation

La libéralisation totale du marché postal européen est le fruit d'une décision politique. La date butoir – dont on s'est beaucoup soucié au cours de la législature précédente – a été reportée de deux ans, de 2009 à 2011. Ces deux années ne suffisent toutefois pas pour adapter le fonctionnement de La Poste de manière à assurer sa survie. Les mesures du nouveau gouvernement en ce qui concerne le futur cadre réglementaire seront décisives si l'on veut permettre à La Poste d'être compétitive sur le marché libéralisé.

En effet, la concurrence peut offrir, sans obligations en matière de service universel, des services aux entités qui sont aujourd'hui déjà les principaux clients de La Poste. Le nombre de particuliers et d'indépendants (4,2 millions de ménages) est inversement proportionnel à la part qu'ils représentent dans le chiffre d'affaires de La Poste (15%).

Un travailleur indépendant ne coûte, en revanche, que la moitié d'un collaborateur de La Poste. Le compte est vite fait. Il est évident que les millions de clients résidentiels sont importants; politiquement parlant, ils sont même les mieux représentés, mais il faut alors que les autorités soient également disposées à payer pour le service fourni à ces clients. De même, sur le plan des volumes, on note des tendances spectaculaires: sans concurrence, les volumes chutent de 1 à 3% par an. Le service courrier quotidien baisse de 6 à 7% par an. La correspondance administrative (factures, extraits bancaires, etc.) pourrait à terme, lorsque son envoi par messagerie électronique sera une réalité, chuter de plus de 50%. Le «*direct mail*» (les envois publicitaires adressés) est un marché porteur qui enregistre une croissance annuelle de 6 à 7%. Cela tient au fait que la communication physique reste toujours le meilleur moyen de vendre des produits.

## 2. Kwaliteit dienstverlening

Men kan niet terzelfder tijd concurrenten opdringen aan De Post en verlangen dat deze haar dienstverlening nog uitbreidt. De Post zal altijd waken over de kwaliteit van haar dienstverlening, maar het kan niet terzelfder tijd het hoofd bieden aan de concurrentie en zich een verliesgevend kantorennetwerk permitteren, bijvoorbeeld.

## 3. Universele dienstverlening

Thans wordt de universele dienstverlening gefinancierd door het monopolie van De Post voor brieven tot 50 gram. Deze activiteiten zijn op een normale manier rendabel. Na 2011 bestaat dit monopolie niet meer en zal de overheid wel een systeem moeten bedenken waardoor De Post de universele dienstverlening kan blijven garanderen. Een compensatiefonds werkt in geen enkel land waar het is ingevoerd. Er zal derhalve naar alternatieven moeten worden gezocht. Jaarlijks zou het kunnen gaan om een bedrag van 100 tot 300 miljoen euro. Over de berekeningsmethode wordt op dit ogenblik overleg gevoerd met het BIPT. De vraag of niet-stedelijke gebieden niet de dupe zullen worden van de totale vrijmaking van de postmarkt, hangt hier nauw mee samen. De Post blijft met zijn netwerk dat het hele grondgebied bedekt de meest aangewezen entiteit om de universele dienstverlening voor haar rekening te nemen.

## 4. Minimale dienstverlening

Dit is een politieke beslissing. Het zou in ieder geval niet gemakkelijk zijn om uit te maken wat wel en wat niet dringend is, want daar draait het inzake minimale dienstverlening toch om. Belangrijk is dat met de sociale partners goede afspraken worden gemaakt over wat kan en niet kan.

## 5. Sociale bescherming

De Post wil niet dat sociale *dumping* in de postsector de concurrentievoorwaarden zou scheeftrekken. Dit kan wettelijk gezien alleen opgelost worden via de oprichting van een apart paritair comité. Dit hoeft niet noodzakelijk een impact te hebben op de verloning van het personeel van De Post. De keuze voor postbezorgers is ingegeven door de nood De Post klaar te stomen voor de concurrentie, niet vanuit de intentie het statuut van de postmedewerkers aan te tasten. Ook voor de contractuele deeltijdse postbezorgers is een loopbaan bij De Post steeds mogelijk.

## 2. Qualité du service

On ne peut pas à la fois imposer des concurrents à La Poste et exiger de celle-ci qu'elle étende encore davantage ses services. La Poste veillera toujours à offrir un service de qualité, mais il lui sera impossible de faire face à la concurrence si elle conserve un réseau de bureaux déficitaires, par exemple.

## 3. Service universel

Le service universel est aujourd'hui financé par le monopole que détient La Poste sur les lettres jusqu'à 50 grammes. Ces activités sont normalement rentables, mais il n'existera plus après 2011. Les pouvoirs publics devront alors concevoir un système permettant à La Poste de continuer à garantir le service universel. Dans tous les pays dans lesquels ils ont été créés, les fonds de compensation ont été un échec. Il faudra donc chercher des alternatives. Le montant en jeu pourrait osciller entre 100 et 300 millions d'euros par an. Le mode de calcul à adopter en la matière fait actuellement l'objet d'une concertation avec l'IBPT. La question de savoir si les zones non urbaines ne feront pas les frais de la libéralisation totale du marché postal est étroitement liée à cette problématique. Avec son réseau couvrant la totalité du territoire, La Poste reste l'entité la plus apte à assurer le service universel.

## 4. Service minimum

C'est une décision politique. Il ne serait en tout cas pas aisé de distinguer ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas. Or, c'est précisément sur l'urgence que repose la notion de service minimum. Il est capital de convenir clairement avec les partenaires sociaux ce qui est permis et ce qui ne l'est pas.

## 5. Protection sociale

La Poste ne veut pas que le *dumping* social dans le secteur des services postaux fausse les conditions de concurrence. Or, d'un point de vue légal, ce problème ne peut être résolu que par la création d'une commission paritaire distincte, qui n'aurait pas nécessairement des implications sur les rémunérations du personnel de La Poste. Le recours à des livreurs de courrier est motivé par la nécessité d'armer La Poste contre la concurrence et non par la volonté de porter atteinte au statut des collaborateurs de La Poste. Même les livreurs de courrier contractuels travaillant à temps partiel auront toujours des possibilités de carrière à La Poste.

## 6. Sociale rol postbode

Van de postbode wordt verwacht dat hij zijn ronde en zijn werk doet. Indien de overheid aan de postbode extra taken wil opleggen – zoals bijvoorbeeld een bestelling bij de apotheek ophalen – dient De Post daarvoor ook extra te worden vergoed. Zolang de sociale rol van de postbode gedefinieerd noch gefinancierd wordt, dient de postbode zich te beperken tot zijn klassieke taak, namelijk de postbedeling. De postbezorger moet het de postbode mogelijk maken diensten met meerwaarde aan de man te brengen.

## 7. Vorming personeel

Er worden grote inspanningen geleverd om het personeel extra te vormen zonder dat dit ten koste gaat van de dienstverlening. Daardoor moet de vorming meestal tot slechts een paar dagen worden beperkt.

## 8. Kwaliteit

Er zijn ingrepen nodig. Ze dienen evenwel overal op gelijke wijze te worden doorgevoerd.

## 9. Ombudsdienst

Voortaan is de ombudsdienst ook bevoegd voor alle postoperatoren. Het aantal klachten is gestegen door een betere bereikbaarheid van de ombudsdienst en door een betere stroomlijning van de klachten. Toch betreft het overgrote deel veeleer vragen om informatie. In de toekomst zouden alle postoperatoren moeten bijdragen tot de werkingskosten van de ombudsdienst.

## 10. Kantorennetwerk

Het netwerk van postkantoren moet niet beschouwd in het licht van het aantal inwoners (volgens een recente Europese statistiek zou België terzake zeer slecht scoren: één postkantoor per 7.395 inwoners, waardoor België op uitzondering van Spanje en Malta op de laatste plaats komt) maar in dat van de geografische spreiding van de kantoren en van de capaciteit van de loketten. Qua aantal verkooppunten per duizend vierkante kilometer scoort België veel beter. Voor het nieuwe beheerscontract, zal De Post een kosten-batenanalyse voorleggen van de verplichting van een netwerk van 1300 verkooppunten – waaronder minstens één postkantoor per gemeente – in stand te houden. Wellicht

## 6. Rôle social du facteur

L'on attend du facteur qu'il fasse sa tournée et son travail. Si les pouvoirs publics veulent imposer au facteur des tâches supplémentaires – comme par exemple le retrait d'une commande à la pharmacie – La Poste devra aussi recevoir une rémunération supplémentaire en échange. Tant que le rôle social du facteur n'est ni défini ni financé, le facteur doit se cantonner à sa mission classique, c'est-à-dire la distribution du courrier. Le livreur de courrier doit permettre au facteur de proposer à la population des services présentant une valeur ajoutée.

## 7. Formation du personnel

De gros efforts sont fournis pour améliorer la formation du personnel sans que le service s'en ressente. La formation doit dès lors se limiter, dans la plupart des cas, à quelques jours seulement.

## 8. Qualité

Des mesures s'imposent mais doivent être appliquées partout de façon identique.

## 9. Service de médiation

Dorénavant, le service de médiation sera également compétent pour tous les opérateurs postaux. Le nombre de plaintes a augmenté en raison de l'amélioration de l'accessibilité du service de médiation et d'une rationalisation des plaintes. Il s'agit dans la grande majorité des cas plutôt de demandes d'information. À l'avenir, tous les opérateurs postaux devraient participer aux frais de fonctionnement du service de médiation.

## 10. Réseaux de bureaux

Le réseau des bureaux de poste ne doit pas être considéré à l'aune du nombre d'habitants (selon des statistiques européennes récentes, le score de la Belgique serait médiocre dans ce domaine: un bureau de poste pour 7.395 habitants, ce qui classe la Belgique à la dernière place, devant l'Espagne et Malte seulement) mais en fonction de la répartition géographique des bureaux et de la capacité des guichets. En termes de nombre de points de vente par mille kilomètres carrés, la Belgique atteint un score nettement meilleur. Pour le nouveau contrat de gestion, La Poste soumettra une analyse coûts-bénéfices de l'obligation de maintenir un réseau de 1300 points de vente, dont au moins un

zal De Post de overheid vragen om het verlies op een adequate manier te financieren.

#### 11. Georoute

Uiteraard zijn de aanpassingen snel moeten gebeuren, wat meteen verklaart waarom er op een aantal plaatsen corrigerend moest worden opgetreden. In het licht van de einddatum – 2011 – heeft De Post evenwel niet genoeg tijd om het aanpassingsproces langzaam te laten verlopen.

#### 12. Postpunten

Er zijn zeer weinig klachten over de postpunten. Wanneer er problemen opduiken, zoals recentelijk in Gent, wordt het postpunt onverbiddelijk gesloten. Wat betreft het principe van de sluiting van een postkantoor na de opening van een postpunt, is De Post geconfronteerd geweest met een situatie waarin men kandidaten voor een postpunt afschrikte in de ijdele hoop aldus de sluiting van een postkantoor te kunnen vermijden. Als de normale spelregels niet door iedereen correct gevolgd worden, kan De Post niet gebonden zijn door voornoemd principe.

#### 13. *Business corners*

Ze zijn nog niet bedrijfsklaar.

#### 14. Posttarieven

De prijs van de Belgische postzegel is op drie jaar tijd slechts met 8% gestegen, wat allerminst een spectaculaire stijging kan worden genoemd. Wie in priorzegels (zonder prijsaanduiding) heeft geïnvesteerd, heeft een goede investering gedaan. De prijs van de postzegel is in Zweden – een totaal vrijgemaakte postmarkt – met 90% gestegen, terwijl de tarieven voor grote bedrijven met 30 à 40% daalden.

#### 15. Bank van De Post

De Post wil inderdaad bijkomende inkomsten halen door goede bank- en verzekeringsproducten aan te bieden in haar postkantoren.

bureau de poste par commune. La Poste devra sans doute demander aux pouvoirs publics de financer la perte de manière adéquate.

#### 11. Georoute

À l'évidence, les adaptations ont été imposées à un rythme soutenu, ce qui explique d'emblée pourquoi il a fallu apporter des correctifs à certains endroits. Compte tenu de l'échéance de 2011, La Poste n'a cependant pas le temps de faire traîner en longueur le processus d'adaptation.

#### 12. Points poste

Les points poste n'ont guère suscité de plaintes. Lorsqu'il y a des problèmes, comme ce fut récemment le cas à Gand, le point poste est inmanquablement fermé. En ce qui concerne le principe de la fermeture du bureau de poste après l'ouverture d'un point poste, La Poste a été confrontée à une situation dans laquelle des candidats ont été la cible d'intimidations dans l'espoir irréaliste d'éviter la fermeture d'un bureau de poste. Si les règles normales du jeu ne sont pas respectées correctement par tout le monde, La Poste ne peut pas être liée par le principe précité.

#### 13. *Business corners*

Ils ne sont pas encore opérationnels.

#### 14. Tarifs postaux

En trois ans, le prix du timbre en Belgique n'a augmenté que de 8%. Il n'est donc nullement question d'une hausse spectaculaire. Les personnes qui ont investi dans des timbres prior (sans mention de prix) ont fait un investissement judicieux. En Suède – un marché postal entièrement libéralisé –, le prix du timbre a augmenté de 90%, alors que les tarifs pour les grandes entreprises ont diminué de 30 à 40%.

#### 15. Banque de La Poste

La Poste tient effectivement à enregistrer des recettes supplémentaires en proposant des produits performants en matière de banque et d'assurances dans ses bureaux de poste.

## 16. Internetbankieren

Er wordt momenteel onderhandeld met een partner terzake.

## 17. Beursgang

Begin 2006 werd in de aandeelhoudersovereenkomst bepaald dat het consortium van *CVC Partners* en de Deense Post de helft van zijn aandelen zou kunnen aanbieden op de beurs vanaf 2009. Het is dus een mogelijke optie dat in 2012 alle aandelen van de private partners op de beurs worden verhandeld, maar het spreekt vanzelf dat dit een beslissing van de aandeelhouders is. Een en ander zal wellicht ook afhangen van de economische context.

## 18. Partnerschap

*Western Union* – het bedrijf dat cash naar het buitenland verstuurt – is een goede partner. Voor wat De Post betreft, stijgt de omzet van deze dienst ieder jaar met een vierde.

## 19. Overnames

Zelfs indien overnames worden overwogen, zal De Post hier geen voorbarige mededelingen over doen.

## 20. Overheidsdotatie

De overheidsdotatie – die jaarlijks circa 300 miljoen euro bedraagt – vloeit voor het grootste deel naar onder meer de distributie van kranten en de verdeling van de pensioenen. De bewering als zou deze dotatie de jongste jaren met 30% gestegen zijn, is onjuist. Wat wel juist is, is dat de overheid sedert vorig jaar het in het krachtens het beheerscontract aan De Post toe te wijzen bedrag correct betaalt.

## 21. Splitsing

Een splitsing van De Post is niet aan de orde.

*De rapporteur,*

Guido DE PADT

*De voorzitter,*

François BELLOT

## 16. Opérations bancaires sur internet

Des négociations sont en cours avec un partenaire.

## 17. Entrée en bourse

Début 2006, il a été prévu dans la convention d'actionnaires que le consortium de *CVC Partners* et de La Poste danoise puisse offrir la moitié de ses actions en bourse à partir de 2009. Il est tout à fait possible qu'en 2012, l'ensemble des actions des partenaires privés se négocie en bourse, mais il va sans dire qu'il s'agit d'une décision qui appartient aux actionnaires. Tout dépendra sans doute aussi du contexte économique.

## 18. Partenariat

*Western Union* – l'entreprise qui envoie de l'argent liquide à l'étranger – est un bon partenaire. En ce qui concerne La Poste, le chiffre d'affaires de ce service augmente d'un quart chaque année.

## 19. Reprises

Même si des reprises sont envisagées, La Poste ne fera aucune communication prématurée à ce sujet.

## 20. Dotation publique

La dotation publique – qui se monte à quelque 300 millions d'euros par an – va essentiellement, entre autres, à la distribution des journaux et aux pensions. L'allégation selon laquelle cette dotation aurait augmenté de 30% au cours des dernières années est inexacte. Il est exact, en revanche, que les pouvoirs publics payent correctement, depuis l'année passée, le montant attribué à La Poste en vertu du contrat de gestion.

## 21. Scission

Une scission de La Poste n'est pas à l'ordre du jour.

*Le rapporteur,*

Guido DE PADT

*Le président,*

François BELLOT