

**COMMISSION DES FINANCES ET DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES**  
**COMMISSIE VOOR DE FINANCIËN EN DE ECONOMISCHE AANGELEGENHEDEN****SÉANCE DU MERCREDI 18 OCTOBRE 1995****VERGADERING VAN WOENSDAG 18 OKTOBER 1995****SOMMAIRE :****INHOUDSOPGAVE :**

## DEMANDE D'EXPLICATIONS (Discussion):

Demande d'explications de M. Hatry au Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et des Télécommunications sur «les protestations contre les modifications envisagées dans l'organisation de La Poste à Bruxelles».

*Orateurs :* **M. Hatry, M. Di Rupo**, Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et des Télécommunications, p. 10.

## VRAAG OM UITLEG (Bespreking):

Vraag om uitleg van de heer Hatry aan de Vice-Eerste minister en minister van Economie en Telecommunicatie over «het gewettigd protest tegen de voorgenomen wijzigingen bij De Post te Brussel».

*Sprekers :* **de heer Hatry, de heer Di Rupo**, Vice-Eerste minister en minister van Economie en Telecommunicatie, blz. 10.

PRÉSIDENCE DE **M. HATRY**, PRÉSIDENT  
VOORZITTERSCHAP VAN **DE HEER HATRY**, VOORZITTER

La séance est ouverte à 15 h 15 m.

De vergadering wordt geopend om 15 h 15 m.

DEMANDE D'EXPLICATIONS DE M. HATRY AU VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS SUR «LES PROTESTATIONS LÉGITIMES CONTRE LES MODIFICATIONS ENVISAGÉES DANS L'ORGANISATION DE LA POSTE À BRUXELLES»

VRAAG OM UITLEG VAN DE HEER HATRY AAN DE VICE-EERSTE MINISTER VAN ECONOMIE EN TELECOMMUNICATIE OVER «HET GEWETTIGD PROTEST TEGEN DE VOORGENOMEN WIJZIGINGEN BIJ DE POST TE BRUSSEL»

**M. le Président.** — L'ordre du jour appelle la demande d'explications de M. Hatry au Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et des Télécommunications sur «les protestations légitimes contre les modifications envisagées dans l'organisation de La Poste à Bruxelles».

Puis-je demander à Mme Van der Wildt de me remplacer à la présidence, le temps de cette demande d'explications ?

*Mme Van der Wildt, vice-présidente,  
remplace M. Hatry au fauteuil présidentiel*

**M. Hatry (PRL-FDF).** — Madame la Présidente, ce n'est pas la première fois que nous abordons ce thème. Le ministre se souviendra en effet de l'interpellation que je lui ai adressée à ce sujet le 15 mars dernier.

À l'époque, j'ignorais que je faisais preuve de prescience. En effet, dans ma conclusion provisoire, je précisais que nous aurions peut-être l'occasion de reparler de cette question après les élections. J'avais malheureusement raison.

En mars, j'avais mentionné que le problème devait faire l'objet d'une attention toute particulière en raison de nombreux préjudices causés aux habitants de certains quartiers déterminés de Bruxelles, notamment le 1040. Étant domicilié dans le district desservi par Bruxelles 5 — 1050 —, je suis personnellement bien placé pour constater à quel point la distribution postale s'est détériorée sous l'effet de mouvements sociaux qui sont, certes, regrettables mais qui reflètent très bien le malaise dont souffre actuellement La Poste.

Je rappellerai tout d'abord les rétroactes du problème. Le 15 décembre 1969, nous avons introduit un système de code numérique postal composé de quatre chiffres. Dans la plupart des cas — Bruxelles notamment —, les codes existant antérieurement

étaient reproduits. Ainsi, Bruxelles 4 est devenu 1040, Bruxelles 5 correspondait au code 1050 et ainsi de suite. Dès lors, le code qui n'était pas numérique précédemment l'est devenu en 1969. En fait, ce système comportant quatre chiffres correspondait à une identification bien précise, le premier chiffre représentant le bureau de poste principal, le deuxième le bureau de distribution et le troisième l'entité communale. Si les communes bruxelloises avaient fait l'objet de fusions, le quatrième chiffre aurait ainsi représenté l'ancienne commune. Le code instauré en 1969 est pratiquement resté *ne varietur* pendant vingt et un ans.

Ce n'est qu'en 1990 qu'un certain nombre d'éléments ont été modifiés. Je reviendrai d'ailleurs sur ce point car chaque changement entraîne des conséquences désagréables. La plus grande stabilité des codes est donc nécessaire. En effet, chaque changement implique des modifications d'organisation de La Poste et oblige les destinataires à modifier leur papier à lettre, leur carte de visite ainsi que leurs références. La stabilité permet donc d'éviter désordres et mécomptes. J'évoquerai plus loin les imperfections et les conséquences très négatives des changements intervenus dans le passé.

Lors de l'unification, l'Allemagne, dont les codes postaux étaient également composés de quatre chiffres, a été obligée de remplacer ces codes. Afin d'éviter toute confusion, on a toutefois veillé à insérer un système de cinq chiffres. Malheureusement, en Belgique, nous avons toujours maintenu les quatre chiffres. Par conséquent, l'appareillage dont La Poste dispose ne peut déceler si les adresses sont munies d'un ancien ou d'un nouveau code. D'autres pays — Pays-Bas et Grande-Bretagne notamment — ont utilisé des combinaisons de chiffres et de lettres.

Notre système a fonctionné de façon relativement satisfaisante. Des erreurs aux conséquences négatives n'ont en effet été constatées qu'à l'occasion de changements apportés aux codes. J'ai en main une lettre émanant du responsable d'un bureau de poste de Bruxelles qui mentionne notamment qu'une opération identique à celle que vous souhaitez entamer a eu lieu en 1988. La partie de Woluwe-Saint-Lambert portant jusqu'alors le code 1040 a reçu l'identification 1200. Deux mille boîtes aux lettres seulement étaient concernées. En octobre 1995, ce responsable de bureau de poste m'écrit — je cite — : «Nous recevons encore quotidiennement 600 à 700 envois adressés à 1040 Bruxelles au lieu de 1200 Bruxelles. Ces envois sont bien entendu distribués avec quarante-huit heures de retard.» Cet exemple illustre bien les perturbations entraînées par chaque modification.

Depuis le début de l'année 1995, la distribution postale a subi de graves perturbations en raison notamment de la perspective de l'installation du tri industriel à Bruxelles à la fin de 1996. Le mi-

nistre, affichant d'ailleurs une certaine surprise, a eu l'occasion de me répondre à ce sujet. Il mentionnait entre autres les troubles découlant de l'introduction possible de ces nouveaux codes. Des grèves ont en effet eu lieu au début de l'année. Des arrêts de travail ont d'ailleurs encore lieu actuellement. Je signale par exemple que les convocations et autres documents adressés aux mandataires communaux bruxellois parviennent généralement à leur destinataire après la tenue des réunions. Ce fait est évidemment inadmissible. J'ai constaté que cela s'était notamment produit à 1040 Bruxelles.

À l'issue de l'interpellation que je lui ai adressée en mars 1995, le ministre, parfaitement conscient des conséquences négatives engendrées par le système sur la distribution postale, avait promis de prendre des contacts et d'étudier la façon de modifier au minimum la codification. Nous en sommes restés là.

Que constatons-nous aujourd'hui? Comme je l'ai dit il y a un instant, des grèves, des perturbations dans la distribution se multiplient. En effet, La Poste, dont vous êtes resté le ministre de tutelle et sur laquelle vous exercez encore une autorité considérable, envisage d'attribuer à chaque commune un numéro distinct. Bruxelles-ville, dont le territoire s'étend, tant au nord qu'au sud, jusqu'aux limites de la Région de Bruxelles-Capitale, dispose actuellement d'une série de numéros: 1000, 1020, partiellement 1030, 1040, 1050, 1120, partiellement 1180, 1200 et 1210. Cette organisation fera l'objet de modifications importantes.

Le responsable d'un bureau de poste, estimant que cette opération n'était pas nécessaire, m'a confié qu'il se ralliait à mon point de vue d'opposant, sauf en ce qui concerne le secteur de Bruxelles 8 qui comprend plusieurs communes et où une réorganisation s'impose, d'après lui aussi.

Quelles seront les conséquences de cette réorganisation? Pour le seul territoire de Bruxelles-ville, 39 p.c. des abonnés verront leur code postal modifié. Pour l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale, le changement concerne 18 p.c. des abonnés. Les habitants de la commune de Saint-Josse seront également fortement perturbés puisque le code va être modifié pour 82 p.c. d'entre eux.

Souvenez-vous des perturbations qui se sont produites lorsque le code postal 1040 de Woluwe-Saint-Lambert est devenu 1200. Étant donné le nombre énorme de boîtes concernées par la modification, ces désagréments seront multipliés par dix voire par vingt. En effet, à Bruxelles-ville, par exemple, un nouveau numéro sera attribué pour 152 000 boîtes postales. L'ordre de grandeur est sensiblement identique dans le cas d'autres communes, par exemple: 4 000 boîtes pour l'ancien 1210, futur 1000, 5 000 boîtes pour l'ancien 1050, futur 1000, 3 000 boîtes pour l'ancien 1040, futur 1000. Vous pouvez dès lors vous attendre à ce que d'énormes perturbations se produisent sur tout le territoire de Bruxelles, d'autant plus que les habitants commettront régulièrement des erreurs.

En outre, j'ai appris, monsieur le Vice-Premier ministre que, dans un effort de simplification et d'assainissement tant des agents de La Poste que de la population, vous avez imaginé un système extraordinaire qui ne contribuera, à mon sens, qu'à augmenter encore la confusion. En effet, sachant que le désagrément serait beaucoup plus important dans le cas de grandes artères comprenant de nombreux bureaux, vous avez décidé que la référence du code 1050 serait maintenue pour le territoire bordant immédiatement l'avenue Louise, l'avenue Demot et l'avenue Franklin Roosevelt. Toutefois, il en ira différemment pour les rues adjacentes. Ne seront parfois concernées que deux ou trois maisons mais, parfois également, de dix à quinze habitations. Ces particuliers devront utiliser le code 1000 et se verront donc imposer cette contrainte alors qu'aucune raison géographique ne la justifie.

Où se trouve donc la logique de ce système? J'espère que votre réponse me convaincra, bien que j'éprouve de sérieux doutes à ce sujet.

Le code 1040 sera bientôt transformé en 1000 à l'exception du quartier européen car vous avez reculé face aux contraintes que ce changement entraînera pour les eurocrates. Par conséquent, vous imposez aux habitants ce que vous n'osez pas imposer aux institutions européennes qui se trouvent pourtant sur le même territoire. Encore une fois, où se trouve la logique?

Il sera difficile de démontrer le bien-fondé de ces décisions et nous sommes en droit de nous demander à quoi rime la réforme.

Selon les directeurs et les agents des bureaux de poste concernés — 1040 et 1050 —, ces changements ne sont absolument pas nécessaires. Les facteurs y sont également opposés. Il semblerait que, cette nuit, dans le secteur 1040, les plis n'aient pas été triés et que le courrier n'ait pas été distribué. Les habitants contestent également le nouveau système car celui-ci implique des contraintes financières importantes pour lesquelles il n'existe aucune justification véritable.

Comme dans le cas des changements qui se sont produits par le passé, cette réforme aura pour résultat un désordre qui durera des années. Vous aviez pourtant reconnu, en mars 1995, qu'il fallait procéder à des modifications le plus rarement possible. Il est exact que le premier code a été maintenu pendant vingt et un ans. Une réforme fut opérée en 1990 et, maintenant déjà, cinq ans plus tard, vous voulez une nouvelle fois modifier le système. Si cela continue, les codes changeront tous les deux ou trois ans, avec le désordre que cela ne manque pas d'occasionner, également sur le plan du coût et des dépenses sociales.

Nous estimons par conséquent que ce type de réforme doit être abandonné au profit d'une logique simple et claire. Je ne comprends vraiment pas pourquoi un quartier auquel était attribué le code 1040, desservi par un bureau de poste situé en son centre, se voit aujourd'hui accorder deux ou trois codes différents. De même, je ne comprends pas pourquoi les grandes artères auxquelles j'ai fait allusion gardent le numéro 1050 alors que les rues avoisinantes tombent sous le code 1000.

Je vous demande donc instamment d'abandonner cette réforme qui n'a aucun sens. J'insiste en tout cas pour que vous donniez une réponse permettant une négociation susceptible d'aboutir à un résultat meilleur que le système concocté par vos soins et défiant toute logique. J'attends votre réponse avec beaucoup d'intérêt.

**Mme la Présidente.** — La parole est à M. Di Rupo, Vice-Premier ministre.

**M. Di Rupo,** Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et des Télécommunications. — Madame la Présidente, avant de répondre à M. Hatry, je voudrais vous prier d'excuser le léger retard avec lequel j'ai rejoint cette assemblée. Je voudrais également vous dire mon plaisir de me retrouver parmi les sénateurs; je le fus moi-même dans le passé et j'en garde un souvenir ému.

J'ai admiré le talent de M. Hatry qui, sur la base de quelques exemples, a développé un argument fort qui me donnait à penser, à certains moments, que toute la Belgique était contre moi et que la révolte grondait dans la rue. C'était l'occasion de me souvenir qu'il m'est souvent arrivé d'être de l'autre côté de la barrière.

Je tiens à rappeler que La Poste est, depuis 1992, une entreprise publique autonome, ce qui implique que le ministre n'est plus un responsable organique de La Poste mais bien un ministre de tutelle pour un certain nombre d'éléments. D'une manière générale, cette entreprise publique est gérée en toute autonomie. C'est extrêmement important.

J'ai entendu des discours enflammés, monsieur Hatry, notamment de la part de certains collègues de votre groupe, qui souhaiteraient conférer à La Poste plus d'autonomie encore. La Poste agit aujourd'hui dans le cadre de cette autonomie bien que, en l'occurrence, le ministre avait un acte à poser.

En ce qui concerne la réforme des numéros postaux à Bruxelles, il est exact que l'article 135 de la loi du 21 mars 1991 s'applique; je ne doute pas que vous le connaissiez par cœur, comme moi, monsieur Hatry. Cet article stipule que l'Institut belge des postes et des télécommunications donne un avis motivé au ministre en ce qui concerne les propositions de La Poste sur les numéros postaux. Les travaux parlementaires laissent à penser qu'il appartient au ministre de fixer les codes postaux. C'est donc une déduction faite de cet article 135 rédigé, sans doute, après de longues heures de compromis. En effet, on ne sait pas très bien qui fixe les codes postaux mais on sait qui donne l'avis et à qui. On en a donc déduit que le ministre fixe les codes postaux.

Conformément à l'interprétation que l'on donne à cet article, j'ai en effet arrêté les codes postaux après avis de l'IBPT, sur proposition de La Poste. Bien entendu, comme vous l'imaginez, le ministre n'a plus cette faculté d'intervention qu'il avait auparavant. Il doit s'appuyer sur les propositions de La Poste et sur l'avis éclairé de l'organe de régulation qu'est l'IBPT. À l'époque — c'était au mois de mai —, des contacts ont été établis, non seulement dans le cadre de la procédure, mais également avec un certain nombre de parties concernées. L'argument de La Poste réside dans un souci de réduire le volume important de courrier dévoyé sur le territoire bruxellois. Le principe de la réforme consiste à faire coïncider les limites des communes avec les numéros postaux, et ce pour faciliter le confort des usagers et leur assurer un service plus performant.

Pour faire référence à des notions de physique et de chimie, je dirai, monsieur Hatry, que pour passer d'une phase d'équilibre à une autre phase de plus grand équilibre, une phase d'activation est nécessaire. Il s'agit d'une loi naturelle de chimie. C'est peut-être à cette phase d'activation que La Poste est confrontée actuellement; en tout cas, c'est ainsi que je l'interprète.

Quelques exceptions ont toutefois été maintenues pour des raisons géographiques et techniques. Elles concernent les parties de territoire qui appartiennent à Bruxelles-ville. Il s'agit aussi du maintien des numéros 1020, 1120 et 1130 pour les anciennes communes de Laeken, Neder-over-Heembeek et Haren et du 1040 pour le quartier européen.

J'ignore si cela peut vous rassurer, monsieur Hatry, mais je n'ai reçu aucune pression de la part des eurocrates. Je n'avais d'ailleurs pas l'intention de favoriser qui que ce soit, mais il semblerait que La Poste, pour des raisons opérationnelles, ait estimé devoir maintenir le 1040 pour le quartier européen et le 1050 pour les avenues Louise et Franklin Roosevelt.

Ces réformes ont été annoncées au public à la fin septembre 1995. À ce jour, La Poste me dit que ces changements semblent avoir été bien accueillis par les usagers. Cette modification implique notamment le transfert de certains agents du bureau de tri et de distribution de 1040 qui se situe rue de Roodebeek vers d'autres bureaux bruxellois et notamment vers le bureau de Bruxelles 1000. C'est ce problème qui semble avoir suscité des remous et notamment ce mouvement de grève que nous connaissons parmi certains membres du personnel du bureau 1040. Il faut savoir — j'insiste avec force — que ces transferts n'impliquent aucune perte d'emploi et que La Poste a promis de sauvegarder les droits légitimes des agents et de tout mettre en œuvre à cet égard.

Selon les informations que me communique La Poste, les transferts de facteurs s'élèvent à 48 services vers Bruxelles I et 31 services vers Bruxelles III, V et XXI. Des discussions visant à définir les modalités d'accompagnement les plus favorables au personnel concerné ont eu lieu ces derniers jours. Des actions semblent encore être menées à l'heure actuelle à Bruxelles XIV. Il appartient donc aux organes de gestion de La Poste de favoriser le dialogue en veillant à rétablir le plus rapidement possible les services rendus aux usagers.

Pour ma part, je resterai attentif à ce problème, dans le respect de l'autonomie de La Poste, des droits des travailleurs et de la qualité du service rendu aux usagers.

Pour conclure, je dirai, monsieur Hatry, que je comprends le désagrément. Je ne pense pas que deux institutions telles que La Poste et l'IBPT aient pu prendre une telle orientation sans raisons fondées. Dans le but de rendre un meilleur service à la population, il est nécessaire de modifier et de rendre plus mobiles les modalités de travail à l'intérieur de La Poste, entreprise amenée à évoluer et qui devra sans doute rencontrer d'autres cas de ce type. Il faudra, tout en sauvegardant le travail et les droits des travailleurs, par le biais de quelques aménagements, satisfaire les usagers puisque c'est l'essence même d'un service public et d'une entreprise publique.

**Mme la Présidente.** — La parole est à M. Hatry.

**M. Hatry (PRL-FDF).** — Madame la Présidente, je remercie le ministre de sa réponse. Cependant, une de mes questions concernait le fait que les trois grandes artères situées au sud de Bruxelles conserveront le code 1050 et que les rues adjacentes se verront attribuer le code 1000. J'ai formulé quelques critiques à l'égard de cette modification, mais le ministre n'y a pas fait allusion.

Cela étant, la réponse du ministre comporte différents aspects, à savoir, notamment, la prise en considération du fait social. À cet égard, je me réjouis que, même si les transferts doivent s'opérer dans des conditions aujourd'hui inacceptables aux yeux des agents, ils n'impliquent aucune perte d'emploi. Cet aspect de la situation permettra peut-être au personnel d'accepter ces changements à l'avenir.

Cependant, je crains que le ministre soit mal informé de certains faits. En effet, d'après certains utilisateurs des services de La Poste, des retards invraisemblables interviennent, tant à Bruxelles IV qu'à Bruxelles V. Pour ce qui concerne ce dernier bureau, j'ai pu en faire moi-même la constatation puisque je suis domicilié dans cette zone.

Enfin, les faits ne semblent pas être appréciés de la même manière par les fonctionnaires des services postaux, puisqu'un responsable de bureau m'écrit ceci: «Je ne puis que me rallier à votre point de vue, car cette opération n'est pas nécessaire, sauf à Bruxelles VIII.» Tel est l'avis émis par le dirigeant d'un important bureau de poste!

Selon moi, La Poste devrait, dans une certaine mesure, coordonner son action et expliquer à ses agents la nécessité d'opérer de tels bouleversements.

Dès lors, monsieur le Vice-Premier ministre, je souhaiterais que vous informiez les personnes concernées, que vous preniez des contacts utiles en la matière et que vous contrôliez la nécessité des mesures mises en œuvre. En effet, la présente réforme, comme les précédentes, notamment celle de 1990, ne permettra pas à La Poste de vérifier l'exactitude des codes imprimés. Le fait d'ajouter un chiffre au code existant ou de mélanger chiffres et lettres aurait, par contre, permis de détecter immédiatement les codes erronés. Ce ne sera pas le cas avec la réforme prévue; celle-ci risque, selon moi, d'engendrer une multiplication d'erreurs.

Je suis persuadé que la mise en œuvre de cette réforme résulte d'une intention louable, mais l'enfer est, lui aussi, pavé de bonnes intentions.

Monsieur le Vice-Premier ministre, je vous demande de procéder à des recherches, non seulement en ce qui concerne le problème social, lequel me paraît pratiquement résolu, mais aussi et surtout en ce qui concerne la qualité des services rendus au consommateur, laquelle ne sera nullement garantie, selon moi, après la réforme qui doit voir le jour en 1996.

**Mme la Présidente.** — L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Mesdames, messieurs, l'ordre du jour de la réunion publique de la commission des Finances et des Affaires économiques est épuisé.

Dames en heren, de agenda van de openbare vergadering van de commissie voor de Financiën en de Economische Aangelegenheden is afgewerkt.

La séance est levée.

De vergadering is gesloten.

(La séance est levée à 15 h 50 m.)

(De vergadering wordt gesloten om 15 h 50 m.)