

**Question orale de M. Dimitri Fourny à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques sur «le plan de restructuration de La Poste» (n° 4-1137)**

**De heer Dimitri Fourny (cdH).** –

**M. Dimitri Fourny (cdH).** – Le plan stratégique de La Poste programme une restructuration du réseau de distribution du courrier. Ce plan prévoit la suppression de nouveaux centres de distribution dès la fin du mois de mars sans tenir compte de la spécificité des provinces rurales où les villages isolés sont nombreux et parfois très difficiles d'accès.

En province de Luxembourg, le nombre de centres de distribution sera bientôt ramené à cinq plates-formes : Marche, Libramont, Houffalize, Arlon et Virton. Cette réorganisation impliquera la suppression de centres très productifs et le déplacement de plusieurs bureaux : Habay ira à Arlon, Etalle à Virton et Vaux-sur-Sûre à Libramont.

En outre, on envisagerait le déplacement des guichets de Neufchâteau, Bertrix, Bouillon, Paliseul, Léglise et Wellin, qui devraient rejoindre la plate-forme de Libramont. C'est pour nous totalement inadmissible. Cette réorganisation est impraticable dans les faits et est le fruit d'une totale méconnaissance de la réalité du terrain. Elle n'a pas été pensée pour convenir aux régions rurales comme la province de Luxembourg.

Les déplacements et les suppressions de bureaux auront des conséquences absurdes sur les trajets des facteurs, l'efficacité, la qualité, la proximité du travail et le service à la clientèle.

Les zones rurales ne peuvent admettre un tel démantèlement du service public qui est universel et doit le rester.

À terme, si la réforme devait être appliquée telle qu'annoncée, ce service n'aurait plus d'universel que le nom et ses qualités et vertus disparaîtraient.

Nous ne pouvons accepter cette situation et l'ensemble des partis démocratiques ont dernièrement manifesté leur volonté de ne pas tolérer une telle réforme. Le secrétaire d'État à la Lutte contre la pauvreté a également exprimé son opinion sur la question.

Madame la ministre, envisagez-vous de demander à La Poste de revoir son plan de restructuration en fonction des spécificités de la province de Luxembourg et des contraintes de terrain auxquelles les facteurs doivent faire face : distances, villages isolés, accessibilité de ceux-ci, etc. ?

Soutiendrez-vous une concertation de La Poste avec la

population et les facteurs en ce sens ?

De manière plus générale, ne serait-il pas envisageable d'adapter le plan de restructuration des centres de distribution aux spécificités des régions qu'il concerne ? Ne pourrait-on maintenir un réseau de distribution plus dense dans les provinces rurales ?

Je m'interroge également sur ces initiatives de restructuration à l'heure où la Poste cherche manifestement à préparer son introduction en bourse. Doit-on craindre une réforme plus lourde encore pour la réalité et la qualité des services postaux, en particulier dans les zones rurales où ils sont moins rentables ?

Vous aurez compris, madame la ministre, que, par cette intervention, je tire la sonnette d'alarme face à la réforme annoncée et à son mépris du service public dans les zones rurales. J'espère que vous interviendrez pour contrer cette réforme telle qu'elle est annoncée et pour prendre en considération les spécificités des provinces rurales et en particulier du Luxembourg.

**Mevrouw Inge Vervotte**, minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven. –

**Mme Inge Vervotte**, ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques. – La Poste s'efforce d'optimiser son réseau de distribution du courrier. Il faut considérer ces initiatives dans un contexte en forte évolution, non seulement à cause de la libéralisation du marché postal mais également à cause de la baisse structurelle des volumes de courrier et la concurrence des nouveaux moyens de communication. Une potentielle entrée en bourse de la Poste n'est pas à l'origine de ces projets qui sont dus au souci de la direction de l'entreprise de garantir dans les années à venir une base économique et financière saine à l'entreprise. Il s'agit d'une condition importante pour garantir la pérennité d'un service de qualité et l'emploi de milliers de facteurs.

Le regroupement des bureaux distributeurs est un des éléments du plan stratégique de l'entreprise. Actuellement, le réseau est constitué d'un peu plus de 450 bureaux distributeurs. Ce nombre devrait évoluer progressivement vers 128. Ces regroupements s'inscrivent dans le cadre d'un projet global visant à améliorer l'efficacité du réseau de distribution, à optimiser les modèles logistiques et rationaliser l'utilisation du personnel d'encadrement. Il s'agit d'un projet qui s'étendra sur l'ensemble du territoire et qui s'étalera sur plusieurs années.

La Poste prévoit de regrouper à terme les différents bureaux distributeurs de la province du Luxembourg sur cinq plateformes logistiques. Chaque projet de regroupement fait l'objet d'une étude de faisabilité détaillée. Ce n'est que dans le cas où celle-ci se révèle

positive que la Poste réalise le regroupement. Actuellement, les études sont en cours pour les différents projets et aucun calendrier précis n'a encore été établi pour l'ensemble des bureaux concernés. Les regroupements suivants sont toutefois déjà planifiés: Habay ira à Arlon fin du mois, Etalle ira à Virton et Vaux-sur-Sûre à Libramont avant l'été et Neufchâteau ira à Libramont après l'été.

La Poste prévoit le maintien de l'ensemble des services aux citoyens à la suite de ces regroupements. La distribution du courrier en particulier reste bien entendu garantie cinq jours par semaine. L'heure de distribution du courrier pourrait varier en fonction des nouvelles organisations des tournées de distribution. Certains clients pourraient recevoir leur courrier plus tôt et d'autres plus tard. Plus globalement, la spécificité de chaque région est prise en compte par les organisations mises en place, entre autres pour les moyens de transport utilisés pour les tournées.

Il est essentiel de préciser que ce projet qui concerne uniquement l'organisation interne de la Poste n'aura aucun impact sur les services aux guichets des bureaux de poste et des Points Poste et que chaque commune conservera au minimum un bureau de Poste comme c'est le cas actuellement.

Sur le plan social, la Poste reste également attentive aux conséquences de ces regroupements pour l'ensemble du personnel concerné. L'entreprise m'assure que chaque collaborateur se voit impliqué et accompagné au mieux avant, pendant et durant les semaines qui suivent un tel changement. Ces regroupements font d'ailleurs l'objet de réunions locales de concertation avec les partenaires sociaux.

Enfin, comme pour tous les projets de réorganisation menés jusqu'à présent par l'entreprise, il n'y aura aucun licenciement sec.

Pour conclure, ces projets sont conçus de manière à conserver une qualité optimale du service à la population tout en permettant de garantir la pérennité du service et de l'emploi. Je resterai attentive à ce qu'ils soient mis en place en concertation avec les partenaires sociaux et en garantissant le maintien d'un service universel de qualité à l'ensemble des citoyens partout dans le pays.

**De heer Dimitri Fourny (cdH).** –

**M. Dimitri Fourny (cdH).** – Les éléments positifs de la réponse ministérielle sont la volonté de maintenir le service universel, le service aux guichets et le service à la population.

Cependant, la Poste semble toujours raisonner de façon macro-économique. Dans les zones rurales, les

passages multiples de facteurs sont ineptes: certains passent le matin à 6 h, puis à 9 h, et enfin à 11 h pour les recommandés. Je me réjouis qu'on procède à une étude de faisabilité, afin d'étudier les regroupements possibles que je n'appelle pas de mes vœux. Les réformes déjà initiées et appliquées devraient faire l'objet d'une révision, car les services ne peuvent pas s'organiser de la même manière sur l'ensemble du territoire.

Je suis partiellement rassuré en ce qui concerne le maintien du service à la clientèle et du service universel.