

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

22 novembre 2006

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE

**du secrétaire d'État aux
Entreprises publiques (*)**

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

22 november 2006

ALGEMENE BELEIDSNOTA

**van de staatssecretaris voor
Overheidsbedrijven (*)**

Documents précédents :

Doc 51 **2706/ (2006/2007)** :
001 à 023 : Notes de politiques générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement de la Chambre des représentants, le secrétaire d'État aux Entreprises publiques a transmis sa note de politique générale.

Voorgaande documenten :

Doc 51 **2706/ (2006/2007)** :
001 tot 023 : Beleidsnota's

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement van de Kamer van volksvertegenwoordigers heeft de staatssecretaris voor Overheidsbedrijven zijn beleidsnota overgezonden.

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

CRIV : Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

Cette déclaration de politique générale donne un aperçu d'un certain nombre de nouveaux accents que je souhaite apporter, en tant que Secrétaire d'Etat, au cours de l'année 2007.

1. Un thème global: la responsabilité sociétale des entreprises

Les entreprises publiques fournissent des services à la société. Pour qu'elles puissent le faire (ou continuer à le faire), il convient de veiller à leur viabilité économique et financière. Comme toute autre entreprise, les entreprises publiques ne peuvent faire abstraction de la réalité économique: elles doivent réagir à de nouvelles tendances et pouvoir se mesurer aux concurrents. Ces dernières années, des progrès importants ont été réalisés dans ce domaine. Si le travail n'est pas encore achevé, la voie est clairement tracée.

Mais il faut plus, beaucoup plus. Toutes les entreprises, les entreprises publiques en particulier, ont également une importante responsabilité sociétale. Elles doivent être conscientes de leur rôle dans le paysage tant économique que social.

Le concept de «*performance*» en trouve son contenu approfondi: il transcende l'aspect purement financier: au niveau du processus décisionnel, la direction et les administrateurs évaluent d'une manière continue dans quelle mesure l'entreprise contribue au bien-être général. Cette contribution concerne le soin de l'autre – par exemple les clients, les membres du personnel, la collectivité en général –, sans lesquels une entreprise ne peut croître de manière durable.

Deze beleidsverklaring geeft een overzicht van een aantal nieuwe accenten die ik als staatssecretaris wens te leggen tijdens het volgende kalenderjaar 2007.

1. Een globaal thema: maatschappelijk verantwoord ondernemen

Overheidsbedrijven leveren diensten aan de gemeenschap. Opdat ze dit kunnen (blijven) doen, moet gewaakt worden over hun economische en financiële leefbaarheid. Evenmin als andere ondernemingen kunnen overheidsbedrijven abstractie maken van de bedrijfs-economische realiteit: ze moeten inspelen op nieuwe trends en zich kunnen meten met de concurrenten. De voorbije jaren is op dat vlak veel vooruitgang geboekt. Het werk is niet af, maar de richting is duidelijk ingeslagen.

Maar er is meer nodig, veel meer. Alle kleine en grote ondernemingen, en de overheidsbedrijven in het bijzonder, hebben ook een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ze moeten zich bewust zijn van hun rol in zowel het economische als het sociale landschap.

Het begrip «*performantie*» krijgt hierdoor een veel diepere invulling. Het overstijgt het strikt financiële: de directie en de bestuurders houden bij hun besluitvorming steeds voor ogen in welke mate de onderneming bijdraagt tot het algemeen welzijn. Die bijdrage heeft betrekking op de zorg voor de andere – bijvoorbeeld klanten, personeelsleden, de gemeenschap in het algemeen –, zonder wie een bedrijf zich niet duurzaam kan ontwikkelen.

Nombre d'entreprises entrent de plus en plus, elles-mêmes, les bénéficiaires d'un entrepreneuriat socialement responsable. Il est vrai que les avantages sont indéniables, aussi sur le plan économique. La responsabilité sociale des entreprises ⁽¹⁾ permet de créer à terme un climat d'investissement plus favorable: une meilleure image et une bonne réputation offrent une plate-forme plus appropriée pour vendre des produits et services à un plus large public. En outre, la responsabilité sociale des entreprises permet de réduire les coûts: l'utilisation plus rationnelle de l'énergie et des matières premières, comme la réduction des déchets, permettent d'atténuer considérablement les factures. En y ajoutant encore la motivation accrue du personnel, la réduction du risque d'accidents du travail et autres effets possibles, il est clair que la responsabilité sociale se traduit, pour les entreprises, en une augmentation des recettes et une baisse des dépenses.

Dans le débat sur la responsabilité sociale des entreprises, les entreprises publiques occupent une place particulière. Le fait d'avoir été mises sur pied pour fournir des services à la société – souvent des services essentiels, des services d'une importance vitale pour le bien-être et le bon fonctionnement de la société – ancre la responsabilité sociale dans leur raison d'être.

⁽¹⁾ La responsabilité sociale et durable peut être définie comme une politique qui, tant au niveau de sa formulation qu'à celui de sa mise en œuvre, tient explicitement compte des effets économiques, sociaux, écologiques ou culturels du processus au sens large, à court et à long terme, et sur laquelle un dialogue est engagé (y compris l'offre de transparence) avec les parties prenantes socialement pertinentes ('stakeholders').

De manière plus élaborée, il s'agit d'un plaidoyer à l'égard des entreprises,

- pour qu'elles développent et mettent en pratique une politique de bonne gouvernance, d'ouverture et d'éthique commerciale, sans pratiques malhonnêtes, préconisant la qualité du contrôle et de l'audit, et pour qu'elles développent une politique économique à long terme, soucieuse de l'innovation, de la sécurité des produits et de la gestion des risques;
- pour qu'elles prêtent attention aux droits et aspirations des 'stakeholders', les parties prenantes pertinentes de l'entreprise: les clients, les membres du personnel (une politique sociale attentive à l'environnement de travail, à la satisfaction au travail et à la stabilité du travail, à une concertation sociale sérieuse, à la formation et au développement de la carrière, à la rémunération, à la politique d'égalité des chances, à la politique de diversité, à la sécurité sur le lieu du travail, ...), les pouvoirs publics, les actionnaires et d'autres acteurs pertinents;
- pour qu'elles jouent un véritable rôle social au sens large par le biais du mécénat, du sponsoring et de l'instauration de toutes formes de prévention, qu'elles respectent l'environnement (en veillant à la réduction et au recyclage des déchets, à la réduction de la consommation d'énergie et d'eau, des émissions de CO₂, au respect environnemental du produit final, à la mobilité, ...) et qu'elles respectent les droits de l'homme dans tous les aspects de la gestion d'entreprise et qu'elles investissent dans les relations internationales.

Tal van ondernemingen zien zelf steeds meer de baten van een maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. De voordelen zijn nu eenmaal onmiskenbaar. Ook bedrijfseconomisch gesproken. Maatschappelijk verantwoord ondernemen ⁽¹⁾ creëert op termijn een gunstiger investeringsklimaat: een beter imago en een goede reputatie bieden een geschikter platform voor het verkopen van producten en diensten aan een breder publiek. Daarnaast werkt maatschappelijk verantwoord ondernemen kostenbesparend: het zorgvuldiger omspringen met energie en grondstoffen, zoals het beperken van afval, kunnen de hoogte van de facturen aanzienlijk temperen. Voeg daarbij nog de verhoogde motivatie van het personeel, het verminderde risico op arbeidsongevallen en andere mogelijke effecten en het is duidelijk dat maatschappelijk verantwoord ondernemen voor een bedrijf zich vertaalt in zowel hogere inkomsten als lagere uitgaven.

Overheidsbedrijven nemen in het debat over maatschappelijk verantwoord ondernemen een bijzondere plaats in. Het gegeven dat ze zijn opgericht om diensten aan de gemeenschap te leveren – vaak cruciale, vitale diensten voor het welzijn en goed functioneren van de samenleving – verankert het maatschappelijk verantwoord ondernemen in hun bestaansreden.

⁽¹⁾ Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen kan worden gedefinieerd als het voeren van een beleid dat, bij de formulering zowel als bij de uitvoering, bewust ook rekening houdt met de breed-economische, sociale, ecologische of culturele effecten van het proces, op korte én lange termijn, en waarbij hierover in dialoog wordt getreden (incl. het verlenen van transparantie) met de maatschappelijk relevante belanghebbenden ('stakeholders').

Meer uitgewerkt is het pleidooi ten aanzien van ondernemingen om

- een beleid van deugdelijk bestuur, openheid en zakenethiek te ontwikkelen en in uitvoering te brengen, zonder oneerlijke praktijken, met oog voor kwaliteit van controle en audit; en een lange termijn economisch beleid te ontwikkelen, met zorg voor innovatie, productveiligheid en risicobeheersing;
- aandacht en zorg te schenken aan de rechten en verzuchtingen van de 'stakeholders', de relevante belanghebbenden van de onderneming: de klanten, de personeelsleden (een sociaal beleid met oog voor de arbeidsomgeving, werktevredenheid en -stabiliteit, ernstig sociaal overleg, training en loopbaanontwikkeling, beloning, gelijkekansenbeleid, diversiteitsbeleid, veiligheid op de werkvloer, ...), de overheid, de aandeelhouders en andere relevante betrokkenen;
- een daadwerkelijke breedmaatschappelijke rol te vervullen via mecenaat, sponsoring en het verzorgen van allerlei vormen van preventie, het milieu te bewaken (met aandacht voor afvalreductie en -recyclage, verminderd energie- en waterverbruik, verminderde uitstoot van CO₂, milieuvriendelijkheid van het eindproduct, mobiliteit, ...) en in alle aspecten van de bedrijfsvoering de rechten van de mens te respecteren en te investeren in internationale verhouding.

L'importance du Groupe SNCB pour la problématique de la mobilité se passe de commentaires, mais, également par exemple dans le cas de la Loterie nationale, l'engagement social relève de sa mission de base. En effet, la mission de canalisation de la Loterie nationale consiste à développer une politique de jeu visant à convaincre les amateurs actuels de jeux de hasard d'opter pour ses produits garantis qui n'occasionnent aucune dépendance, et ce sans faire croître le marché. Le rôle social du facteur, bien que difficilement mesurable, est estimé à sa juste valeur par tout le monde. Le fait que Proximus, la filiale de Belgacom, ait été le premier opérateur mobile à offrir des tarifs téléphoniques sociaux confirme cette position..

a) Audit sociétal: définir les priorités et les intégrer dans la mission

Il est nécessaire de définir le rôle particulier des entreprises publiques en matière de responsabilité sociétale dans une perspective d'avenir, afin de le préserver dans un contexte de concurrence de plus en plus aigue. A cet égard, un cadre général de mesure est essentiel. Avant qu'une organisation puisse réfléchir sur son impact social et sociétal et sur son comportement éthique, il faut qu'elle dresse d'abord un état des lieux en la matière et qu'elle voie où la situation peut être corrigée en fonction de ses propres objectifs et valeurs ainsi que de ceux des ses parties prenantes.

Il existe un vaste arsenal d'instruments appropriés pour examiner si, de quelle manière et dans quelle mesure la responsabilité sociétale des entreprises est intégrée dans les diverses activités et les divers départements d'une entreprise, et comment celle-ci se rapporte à d'autres entreprises sur ce plan. Mais ces instruments visent tous le même objectif: ancrer l'engagement sociétal dans la mission et les objectifs de l'entreprise et établir, à partir de cela, un plan d'action concret relatif à tous les thèmes sociétaux où l'entreprise a une influence pertinente.

En 2007, les entreprises publiques seront invitées à définir, à l'aide d'un tel audit sociétal, le contexte dans lequel elles comptent développer l'entrepreneuriat durable et responsable. Cette analyse peut constituer le point de départ pour déterminer quels thèmes doivent être approfondis en priorité et comment ceux-ci peuvent être intégrés, soit dans les projets en cours, soit dans les nouveaux projets.

Het belang van de NMBS Groep voor het mobiliteitsvraagstuk behoeft weinig toelichting, maar ook bijvoorbeeld het maatschappelijk engagement van de Nationale Loterij ligt besloten in haar kerntaak. De kanalisatieopdracht van de Nationale Loterij bestaat er namelijk in een spelbeleid te ontwikkelen dat erop gericht is om de bestaande liefhebbers van kansspelen voor haar niet-verslavende en verzekerde producten te winnen, zonder marktverruimend te werken. De sociale rol van de postbode, hoewel weinig meetbaar, wordt door iedereen naar waarde geschat. Dat Belgacomdochter Proximus de eerste mobiele operator was die sociale telefoontarieven aanbood, bevestigt dit.

a) Maatschappelijke audit: de prioriteiten bepalen en integreren in de missie

Het is noodzakelijk de bijzondere rol van de overheidsbedrijven in het maatschappelijk verantwoord ondernemen te vertalen op een toekomstgerichte manier, om hem veilig te stellen in een context van toenemende concurrentie. Een algemeen metend kader is daarbij essentieel. Alvorens een organisatie kan reflecteren over haar sociale en maatschappelijke impact en haar ethisch gedrag, moet in kaart worden gebracht hoe ver ze op dat vlak staat, en waar ze kan bijsturen in functie van haar eigen doelstellingen en waarden evenals van deze van haar belanghebbende partijen.

Er bestaat een uitgebreid arsenaal van geschikte instrumenten om te onderzoeken of, op welke wijze en in welke mate maatschappelijk verantwoord ondernemen ingebed is in de diverse activiteiten en afdelingen van een bedrijf, en hoe de onderneming zich ter zake verhoudt tot andere bedrijven. Maar allemaal beogen ze hetzelfde: het verankeren van de maatschappelijke inzet in de missie en de doelstellingen van de onderneming, om van daaruit een concreet actieplan op te stellen m.b.t. alle maatschappelijke thema's waar het bedrijf een relevante invloed heeft.

In 2007 wordt de overheidsbedrijven gevraagd aan de hand van dergelijke maatschappelijke audit de context te definiëren binnen dewelke zij duurzaam en verantwoord ondernemen zullen ontwikkelen. Deze doorlichting kan het vertrekpunt zijn om te oordelen welke thema's prioritair dienen te worden uitgediept, en hoe ze geïntegreerd kunnen worden in lopende en nieuwe projecten.

b) Instruments de contrôle et de gestion adéquats

Il est évident que les initiatives en matière de responsabilité sociétale des entreprises soient portées par la direction et les administrateurs de l'entreprise. Or, la pratique montre que le caractère volontaire peut aboutir à un manque d'engagement, ce qui est n'est pas souhaitable.

Ce qui ne veut pas dire que tout doit être bétonné à travers la législation classique. La loi, le cadre réglementaire, le contrat de gestion conclu entre l'état et l'entreprise publique sont des instruments, certes fort importants, mais pas les seuls pour aboutir à des engagements explicites. Les codes de conduite, les procédures internes et autres engagements formels quant aux valeurs et aux pratiques commerciales de l'organisation constituent, dans certains cas, une alternative efficace. Ainsi, une communication transparente, à travers un rapport, consultable en permanence sur le site web, concernant les initiatives en matière de responsabilité sociétale des entreprises peut également constituer un moyen adéquat.

Il a déjà été démontré à plusieurs reprises que l'intégration d'indicateurs de performance en matière de responsabilité sociétale des entreprises dans les critères d'évaluation de la direction et des cadres supérieurs, est une manière adéquate pour obtenir que tous regardent dans la bonne direction. Lorsqu'une partie importante du salaire variable est liée à la performance en matière de thèmes qualitatifs dans un sens plus large, la tendance à se fixer exclusivement sur des critères économiques sera sans doute moins prononcée. Un tel incitant rate rarement son effet.

Le renforcement du contrôle interne auprès des entreprises publiques doit être un point d'attention permanent. Les processus et les procédures doivent être affinés de manière continue et les lignes de rapports doivent être telles que les auditeurs internes et externes puissent faire leur travail en toute objectivité et indépendance.

Enfin, les parties prenantes pertinentes des entreprises publiques ont un droit de regard sur la rémunération des administrateurs délégués. C'est pourquoi, en 2007 également, la rémunération de l'année écoulée doit être rendue publique.

c) Une politique sociale interne valable

Aujourd'hui, l'emploi est plus qu'une manière d'acquiescer un revenu. C'est aussi un moyen d'intégrer les

b) Adequate controle- en beleidsinstrumenten

Uiteraard is het essentieel dat initiatieven inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen gedragen worden door de directie en de bestuurders van het bedrijf. Maar de praktijk wijst uit dat vrijwilligheid soms kan leiden tot vrijblijvendheid. Dat is allerm minst wenselijk.

Daarmee is niet gezegd dat alles gebetonneerd moet worden via klassieke wetgeving. De wet, het reglementair kader, het beheerscontract tussen de staat en het overheidsbedrijf zijn zeer belangrijke, maar niet de enige instrumenten om tot duidelijke engagementen te komen. Gedragscodes, interne procedures en andere formele verbintenissen met betrekking tot de waarden en de handelspraktijken van de organisatie zijn in sommige gevallen een afdoend alternatief. Zo ook kan transparante communicatie, via een permanent, op de website geplaatst verslag over de initiatieven inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen een adequaat middel zijn.

Het is al meermaals aangetoond dat het integreren van prestatie-indicatoren betreffende maatschappelijk verantwoord ondernemen in de evaluatiecriteria van de directie en de hogere kaderleden, een geschikte manier is om «de neuzen in de juiste richting» te krijgen. Wanneer een belangrijk deel van de variabele verloning gekoppeld is aan de prestaties op meer breed-kwalitatieve thema's is de neiging wellicht minder groot om zich te verkijken op economische criteria alleen. Een dergelijke incentive mist zelden zijn effect.

Het versterken van de interne controle bij de overheidsbedrijven moet een blijvend aandachtspunt zijn, waarbij processen en procedures op continue wijze verfijnd worden en waarbij rapporteringlijnen zodanig zijn dat de interne en externe auditoren in alle objectiviteit en onafhankelijkheid hun werk kunnen doen.

Tot slot hebben de relevante belanghebbenden van de overheidsbedrijven recht op inzage in het verloningspakket van de gedelegeerd bestuurders. Ook in 2007 moet het pakket van het afgelopen jaar daarom worden bekend gemaakt.

c) Een degelijk intern sociaal beleid

Werkgelegenheid is vandaag meer dan een manier om inkomen te verwerven. Het is ook een middel om

gens dans la société. La politique de personnel ne doit pas seulement viser à pourvoir aux emplois vacants, mais aussi à garantir l'égalité des chances pour les femmes, les travailleurs âgés, les personnes peu qualifiées, les allochtones, les personnes handicapées et autres groupes cibles spécifiques. Les entreprises publiques doivent fournir des efforts dans ce domaine. A cet égard, un encadrement adéquat et une politique de formation appropriée vis-à-vis des groupes cibles spécifiques sont d'une importance prépondérante.

Il a entre-temps été prouvé que cela est possible et réalisable. Les projets de parrainage mis en place par Belgacom poursuivent un double objectif. En réservant une place prioritaire, dans la tâche journalière des travailleurs de plus de 50 ans, à la transmission des connaissances à des collègues moins expérimentés, l'entreprise apporte une réponse, d'une part, aux gênes physiques et au stress qui en découle pour les travailleurs âgés et, d'autre part, au besoin de formation des nouvelles recrues. De tels projets méritent d'être étudié par d'autres entreprises publiques.

L'efficacité est devenue un concept-clé pour la viabilité économique des entreprises. Cela est absolument le cas pour certaines entreprises publiques. Mais, même dans ces conditions, celles-ci ont pour mission de faire preuve d'une attitude responsable vis-à-vis de leur personnel. Les travailleurs doivent, dans ce cas, plus encore qu'autrement, recevoir l'accompagnement nécessaire pour maximiser leurs chances de trouver un nouvel emploi.

A cet égard, si la réorientation au sein de l'entreprise doit être la priorité, la mobilité externe peut cependant offrir une alternative à part entière. Le budget prévoit des mesures visant à encourager les services publics fédéraux à intégrer les travailleurs expérimentés des entreprises publiques. Dans la loi-programme, la partie la plus importante du titre «entreprises publiques» est consacrée à l'assouplissement des possibilités en la matière. Outre l'approche sous forme de projets, les agents statutaires des entreprises publiques ont désormais la possibilité de passer, sur base individuelle, à un autre pouvoir public, tout en gardant certains droits sociaux. Après approbation de la loi-programme, les agents de La Poste pourront aussi conserver leurs droits de pension.

Chaque organisation a besoin de collaborateurs enthousiastes et motivés. C'est pourquoi les entreprises publiques ont, elles aussi, intérêt à savoir sur quels points le personnel est satisfait et quels points sont sujets à amélioration. Il est dès lors fort important de mesurer régulièrement la satisfaction du personnel. Les résultats de ces enquêtes doivent résulter en

mensen te integreren in de maatschappij. Het personeelsbeleid moet niet enkel zorgen dat de openstaande betrekkingen ingevuld raken, maar ook zorgen voor het waarborgen van gelijke kansen voor vrouwen, ouderen, laaggeschoolden, allochtonen, gehandicapten, en andere specifieke doelgroepen. De overheidsbedrijven moeten op dit vlak inspanningen leveren. De juiste omkadering en een opleidings- en vormingsbeleid ten aanzien van specifieke doelgroepen zijn daarbij van doorslaggevend belang.

Dat dit mogelijk en haalbaar is, werd inmiddels bewezen. De peterschapprojecten die Belgacom in het leven heeft geroepen, dienen een dubbel doel. Door kennisoverdracht aan minder ervaren collega's centraal te stellen in de dagtaak van 50-plussers geven ze een antwoord op tegelijk de fysieke ongemakken en de daarmee gepaard gaande stress van oudere personeelsleden én op de opleidingsnoden van nieuwelingen. Dergelijke projecten verdienen te worden bekeken door andere overheidsbedrijven.

Efficiëntie is een sleutelbegrip geworden voor de economische leefbaarheid van bedrijven. Dat geldt zeer sterk voor bepaalde overheidsbedrijven. Maar ook in deze omstandigheden hebben de overheidsondernemingen de opdracht om verantwoordelijk om te springen met het personeel. De werknemers moeten in dit geval, nog meer dan anders, de nodige begeleiding krijgen om hun kansen op een nieuwe job te maximaliseren.

Daarbij moet heroriëntering binnen de onderneming weliswaar de prioriteit zijn, maar met externe mobiliteit kan een volwaardig alternatief worden aangeboden. De begroting omvat maatregelen om de federale overheidsdiensten aan te moedigen de ervaren werkrachten bij de overheidsbedrijven in te schakelen. In de programmawet is het belangrijkste deel van de titel overheidsbedrijven gewijd aan het versoepelen van de mogelijkheden. Naast de projectmatige aanpak wordt nu aan de statutaire personeelsleden van de overheidsbedrijven de mogelijkheid gegeven om op individuele basis naar een andere overheid over stappen, met behoud van zekere sociale rechten. Na de voorliggende programmawet geldt voor de personeelsleden van De Post, ook met behoud van de pensioenrechten.

Elke organisatie drijft op enthousiaste en gemotiveerde medewerkers. Ook de overheidsbedrijven hebben er daarom belang bij te weten op welke vlakken de personeelsleden tevreden zijn en waar de punten voor verbetering liggen. Het meten van personeelstevredenheid op geregelde tijdstippen is daarom van groot belang. De resultaten van dergelijke

l'établissement d'un plan d'action concret visant à rencontrer les préoccupations prioritaires des membres du personnel.

d) La filière fournisseur - client

Les entreprises produisent des biens ou fournissent des services. Le cycle de vie que parcourent ces produits et services – allant de la recherche et développement à la vente, la distribution et l'utilisation en passant par l'extraction des matières premières et la fabrication –, se déroule rarement au sein d'une seule et même entreprise. Or, dans chaque stade, il peut y avoir un impact sur l'environnement, sur les conditions sociales, sur l'emploi, sur l'économie.

Les entreprises publiques doivent se réaliser que leurs décisions et leurs activités n'influencent pas seulement ce qui se passe dans la propre entreprise. Elles peuvent également avoir un impact sur le caractère durable des autres stades du cycle de vie des produits. Lors de la sélection des fournisseurs, les entreprises publiques devraient dès lors évaluer les candidats, non seulement en fonction de critères économiques, tels que le prix et la qualité, mais également en termes de responsabilité sociétale des entreprises. Ceci en examinant si et dans quelle mesure les sous-traitants assument celle-ci, par exemple en consentant des efforts visant à réduire leur impact environnemental ou leur consommation d'énergie.

En outre, la responsabilité sociétale des entreprises doit également apparaître de la production et de la commercialisation des biens et des services pour les clients. En effet, la filière ne s'arrête pas à la livraison du produit ou du service. Quid en effet du feedback des clients? Ce sont eux finalement qui décident si une entreprise joue ou non son rôle de fournisseur de services, si elle connaît ou non du succès sur le plan économique. Il s'agit dès lors, pour les entreprises publiques, non seulement d'une responsabilité sociétale, mais aussi d'une nécessité économique que de sonder, par le biais d'enquêtes fréquentes, les consommateurs quant à leurs besoins et la manière d'améliorer le service offert. De même que pour les enquêtes sur la satisfaction du personnel, il importe, dans ce cas également, d'assurer la transparence en ce qui concerne les résultats de ces sondages et de faire résulter ceux-ci en un plan d'initiatives concrètes visant à répondre aux problèmes les plus aigus.

enquêtes moeten aanleiding geven tot het opstellen van een concreet actieplan om tegemoet te komen aan de prioritaire verzuchtingen van de werknemers.

d) De keten van leverancier tot klant

Ondernemingen produceren goederen of leveren diensten. De levenscyclus die deze producten en diensten doorlopen – van onderzoek en ontwikkeling, over inwinnen van grondstoffen en fabricage tot distributie en gebruik –, speelt zich zelden af binnen één en hetzelfde bedrijf. Maar in elk stadium kan er een impact zijn op milieu, op sociale omstandigheden, op tewerkstelling, op de economie.

Overheidsbedrijven moeten beseffen dat hun beslissingen en activiteiten niet alleen effect hebben op wat zich afspeelt binnen de eigen onderneming. Ze kunnen ook invloed uitoefenen op de mate waarin de andere stadia van de productlevenscyclus duurzaam verlopen. Bij de selectie van leveranciers zouden de overheidsbedrijven daarom de kandidaten niet enkel moeten toetsen op economische criteria zoals prijs en kwaliteit. Ze hebben tevens een verantwoordelijkheid om na te gaan of en in hoeverre van de toeleveringsbedrijven een maatschappelijke verantwoordelijkheid opnemen, bijvoorbeeld via inspanningen om hun milieu-impact of energieverbruik te verlagen.

Verder moet maatschappelijk verantwoord ondernemen zichtbaar zijn bij het produceren en commercialiseren van goederen en diensten voor de klanten. De keten houdt immers niet op bij de levering van het product of de dienst. Want wat met de feedback vanwege de klanten? Het zijn zij die uiteindelijk bepalen of een onderneming zijn rol als dienstverstrekker speelt of niet, economisch succesvol is of niet. Het is daarom niet enkel een maatschappelijke verantwoordelijkheid maar een economische noodzaak voor de overheidsbedrijven om via frequente bevraging te peilen naar wat er bij de consumenten leeft, en op welke wijze de dienstverlening kan verbeterd worden. Zoals bij de enquêtes naar personeelstevredenheid, moet er ook in dit geval doorzichtigheid zijn m.b.t. de resultaten van deze peilingen en moeten ze uitmonden in een plan met concrete initiatieven om een antwoord te geven op de meest nijpende problemen.

e) Entreprendre dans le respect de l'environnement

La responsabilité sociétale des entreprises implique, par définition, un horizon à long terme. Bien qu'il ne soit pas toujours évident de réconcilier des considérations à long terme sur le plan économique, social et environnemental avec les objectifs à court terme dictés par le contexte économique actuel, les entreprises publiques disposent d'une multitude de leviers permettant d'apporter une contribution à une économie durable et respectueuse de l'environnement.

Dans le cadre des accords sur l'efficacité énergétique conclus par mon prédécesseur avec les entreprises publiques, les audits énergétiques requis et la radioscopie du parc automobile ont été entre-temps réalisés. Ces études indiquent où et comment les coûts en matière d'électricité, de mazout et de gaz peuvent réduits. Ainsi, des économies peuvent être réalisées à court terme permettant aux entreprises publiques d'apporter, à long terme, une contribution à l'environnement en faisant une utilisation plus rationnelle des réserves énergétiques épuisables, que nous prêtons des générations futures.

f) Mobilité

Les routes se saturent, souvent les gens se retrouvent dans les bouchons pendant de longues heures, ce qui occasionne la perte d'innombrables heures productives précieuses et ce qui hypothèque gravement le paysage et l'environnement.

Les entreprises publiques ont joué un rôle d'exemple dans la promotion du recours aux transports en commun. Le moment est maintenant venu de faire un nouveau pas. Les entreprises publiques doivent être incitées à dresser un inventaire détaillé des lieux de résidence et de travail de leur personnel en vue d'aboutir à un plan de mobilité pour celui-ci.

g) Investissement socialement responsable

Les entreprises publiques ont chacune, dans une mesure plus ou moins importante, des moyens financiers à placer à court ou à plus long terme en vue de récolter quelques intérêts.

Tout le monde sait qu'en cas de placements financiers, il faut répartir les risques. A cet égard, dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises, les entreprises publiques pourraient accorder une place aux instruments de placement ayant fait l'objet d'un

e) Milieuvriendelijk ondernemen

Maatschappelijk verantwoord ondernemen veronderstelt per definitie een lange termijn horizon. Hoewel het soms niet vanzelfsprekend is om lange termijn overwegingen op economisch, sociaal en milieuvlak te verzoenen met de korte termijn doelstellingen in de huidige economische context, beschikken de overheidsbedrijven over talrijke hefboomen om een bijdrage te leveren aan een duurzame en milieuvriendelijke economie.

In het kader van de afspraken over energie-efficiëntie die mijn voorganger met de overheidsbedrijven heeft gemaakt, zijn ondertussen de nodige energieaudits en de doorlichting van het wagenpark uitgevoerd. Deze studies geven aan waar en hoe de kosten van elektriciteit, stookolie en gas gedrukt kunnen worden. Zo kan worden bespaard op korte termijn en leveren de overheidsbedrijven op lange termijn een bijdrage tot het milieu door minder aanspraak te maken op eindige energievoorraden, die in bruikleen zijn van de toekomstige generaties.

f) Mobiliteit

De wegen slibben dicht, mensen staan vaak urenlang in de file. Daarmee gaan veel kostbare productieve uren verloren en worden het landschap en de omgeving in aanzienlijke mate gehypothekeerd.

De overheidsbedrijven hebben een voorbeeldrol gespeeld bij het aanmoedigen van het gebruik van het openbaar vervoer. De tijd is rijp om een volgende stap te zetten. De overheidsbedrijven moeten er toe worden aangezet om de woon- en werkplaatsen van hun personeel gedetailleerd in kaart te brengen, met als doel te komen tot een bedrijfsvervoerplan voor hun personeelsleden.

g) Maatschappelijk verantwoord investeren

Elk van de overheidsondernemingen heeft in mindere of meerdere mate wat financiële middelen die op korte of langere termijn belegd worden zodat ze wat Interessen opleveren.

Het is een publieke wijsheid dat men bij financiële beleggingen aan risicospreiding moet doen. De overheidsbedrijven kunnen in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen daarbij een plaats geven aan ethisch gescreende beleggingsinstrumenten.

screening éthique. Aujourd'hui, il existe dans ce domaine une multitude de produits qui ne rapportent pas nécessairement moins que les produits de placement classiques. Il est souhaitable qu'en 2007, les entreprises publiques procèdent à une analyse interne concernant la question de savoir si et dans quelle mesure elles accordent une place, dans leur portefeuille, à ces placements éthiquement responsables. Cette analyse peut être le point de départ pour s'accorder avec les entreprises publiques sur un sentier de croissance prévoyant des seuils concrets.

2. Lignes de force spécifiques à l'entreprise

a) *Le Groupe SNCB*

Les transports publics auront un rôle important à jouer dans les décennies à venir. Si on commence enfin à prendre au sérieux le réchauffement de la planète, nous serons tous amenés à utiliser davantage des modes de transport publics et collectifs. Et même celui que reste sourd au message de Kyoto, devra inévitablement constater qu'à la longue, sa voiture est plus souvent à l'arrêt qu'elle ne roule.

Un développement accéléré du transport ferroviaire est dès lors nécessaire. Le mouvement de rattrapage sur le plan de l'infrastructure ferroviaire se poursuivra; le budget d'investissement continue de croître chaque année. Le gouvernement a réalisé son premier objectif, à savoir augmenter, entre 2000 et 2006, le nombre d'utilisateurs du rail de 25%. Nous nous proposons maintenant de réaliser la même augmentation de 25% entre 2006 et 2012. La livraison de 160 nouveaux trains à double étage commence en 2007. Une nouvelle commande de rames RER sera placée prochainement, ainsi qu'une commande importante de locomotives. Ensuite, ce sera au tour des trains à grande vitesse pour la relation avec les Pays-Bas.

La transformation des grandes gares en nœuds modernes offrant un large rayonnement citadin, se poursuit à un rythme accéléré. Anvers, Liège et Louvain sont presque terminés. Bruges, Gand, Charleroi et Mons sont en chantier. Courtrai et Malines suivront.

En 2007, les lignes à grande vitesse vers les Pays-Bas et l'Allemagne seront achevées. La liaison Nord/Sud sous Anvers sera mise en service. Pour le Limbourg et le Hageland, la boucle de Louvain signifiera un gain de temps considérable. Les conventions avec les régions concernant le préfinancement de grands travaux sur la ligne Bruxelles-Luxembourg et dans les ports de Zeebruges et Bruxelles seront conclues incessamment. La réalisation de deux montages PPP se déroule

Vandaag bestaan er in dit domein talrijke producten, die qua opbrengst zeker niet minder hoeven op te leveren dan klassieke beleggingsproducten. Het is wenselijk dat de overheidsbedrijven in 2007 een interne analyse maken rond de vraag of en in hoeverre zij in hun portefeuille een plaats geven aan ethisch verantwoorde beleggingen. Deze studie kan het uitgangspunt zijn om met de overheidsondernemingen afspraken te maken over een groeipad met concrete drempels.

2. Bedrijfsspecifieke krachtlijnen

a) *De NMBS Groep*

Het openbaar vervoer heeft een grote rol te spelen in de komende decennia. Als men de opwarming van de aarde eindelijk ernstig neemt, zullen we met zijn allen meer gebruik moeten maken van openbare en collectieve transportmiddelen. En zelfs wie doof blijft voor de Kyotoboodschap, zal onvermijdelijk vaststellen dat zijn auto op den duur meer stilstaat dan rijdt.

Een versnelde ontwikkeling van het treinverkeer is dan ook nodig. De inhaalbeweging op het vlak van spoorweginfrastructuur zal verder gaan; het investeringsbudget blijft elk jaar stijgen. De regering heeft haar eerste doelstelling, met name 25% meer treinreizigers tussen 2000 en 2006, bereikt. Wij nemen ons nu voor om het treingebruik opnieuw 25% te doen toenemen tussen 2006 en 2012. De levering van 160 nieuwe dubbeldekkers vangt aan in 2007. Een nieuwe bestelling voor GEN-treinstellen wordt binnenkort geplaatst, evenals een belangrijke bestelling van locomotieven. De hogesnelheidstreinen voor de verbinding naar Nederland komen daarna.

De ombouw van de grote stations tot moderne knooppunten met ruime stedelijke uitstraling, gaat in snel tempo verder. Antwerpen, Luik en Leuven zijn bijna klaar. Brugge, Gent, Charleroi en Mons staan in de steigers. Kortrijk en Mechelen zullen volgen.

In 2007 worden de hogesnelheidslijnen naar Nederland en Duitsland voltooid. De Noord/Zuidverbinding onder Antwerpen komt in gebruik. De bocht van Leuven zal voor Limburg en het Hageland veel reistijd sparen. De overeenkomsten met de gewesten voor prefinanciering van grote werken aan de lijn Brussel-Luxembourg, en in de havens van Zeebrugge en Brussel worden eerstdaags ondertekend. De realisatie van twee PPS-constructies loopt op schema. Ik verwacht dat de

selon le schéma prévu. Je m'attends à ce que les travaux Diabolo débiteront à la mi-2007 et, en ce qui concerne la liaison ferroviaire du Liefkenshoek, début 2008. Depuis 2006, le dossier difficile du Rhin de fer s'est accéléré.

Confort, qualité et tarifs attrayants vont de pair pour concrétiser cette histoire à succès. Le client souhaite des trains agréables, modernes et propres qui roulent à l'heure, un service accueillant et des informations actuelles, pertinentes et facilement accessibles. Tout cela coûte de l'argent et cet investissement n'a de sens que si les voyageurs sont nombreux. Il vaut beaucoup mieux avoir un grand nombre de voyageurs grâce aux tarifs réduits, que de dissuader les voyageurs par des tarifs élevés. Les chiffres pour 2004, 2005 et 2006 montrent que la SNCB peut atteindre un accroissement annuel de son chiffre d'affaires de 10%, avec 3% d'augmentation des prix et 7% de voyageurs en plus. Grâce à cette croissance du chiffre d'affaires, l'entreprise sort peu à peu des chiffres rouges, sans demander des moyens supplémentaires aux pouvoirs publics et sans réduire le service offert.

Le système du tiers payant, grâce auquel le navetteur se voit offrir gratuitement le transport domicile-travail, connaît du succès. La mesure doit être prolongée, également après 2007. Là où c'est nécessaire, le système pourra être adapté en concertation avec les partenaires sociaux. Des efforts peuvent également être fournis pour attirer encore davantage de travailleurs en soulignant les avantages de ce système pour l'entreprise, pour le navetteur et pour l'environnement.

Après une première réduction du prix du transport domicile-école, une deuxième suivra en février 2007. Les élèves et les étudiants pourront alors prendre le train à un prix équivalent à 20% du tarif normal. D'autres incitants sont envisagés pour familiariser les jeunes avec les transports publics, avant que la voiture ne s'impose comme option évidente.

De plus en plus l'idée selon laquelle le train ne peut être considéré comme une chose en soi, gagne du terrain. La mobilité de chaîne devient le mot-clé, sûrement lorsqu'on envisage la performance des transports publics, et donc leur pouvoir d'attraction, du point de vue du consommateur. Personne n'habite dans une gare: divers modes de transport doivent donc s'articuler parfaitement et se renforcer, si on veut que la performance des transports en commun puisse rivaliser avec la voiture. Une meilleure coordination avec l'offre de métro, de tram et de bus; passage facile entre les quais de gare, les stations de métro, les haltes de bus, les abris de vélos et les parkings pour voitures; offre et marketing communs pour les différents modes de transport:

travaux pour Diabolo in het midden van 2007 aanvangen, en voor de Liefkenshoekspoorverbinding in het begin van 2008. Sinds 2006 is het moeilijke dossier van de IJzeren Rijn in een stroomversnelling gekomen.

Comfort, kwaliteit en aantrekkelijke tarieven gaan samen om dit succesverhaal waar te maken. De klant wil mooie, moderne en propere treinen die op tijd rijden, een vriendelijke service en actuele, accurate en vlot toegankelijke informatie. Dat kost allemaal geld, en die investering heeft alleen maar zin als er dan ook véél reizigers zijn. Het is veel beter om veel reizigers te hebben dankzij beperkte tarieven, dan reizigers af te schrikken met hoge tarieven. De cijfers van 2004, 2005 en 2006 tonen aan dat de NMBS een jaarlijkse omzetstijging van 10% kan bereiken met 3% prijsstijging en 7% reizigerstoename. Dank zij die omzetstijging komt het bedrijf stilaan uit de rode cijfers, zonder extra geld van de overheid te vragen en zonder dienstverlening af te bouwen.

Het 3e betalersysteem, waarbij de pendelaar gratis woon/werkverkeer wordt aangeboden, heeft succes. De maatregel dient verlengd te worden, ook na 2007. Waar nodig kan het systeem, in overleg met de sociale partners, bijgestuurd worden. Er kunnen ook inspanningen worden geleverd om nog meer werkgevers te wijzen op de voordelen van dit systeem voor de onderneming, de pendelaar en het milieu.

Na een eerste verlaging van de prijs voor woon/schoolverkeer, zal er een tweede volgen in februari 2007. Scholieren en studenten zullen dan aan 20% van het normale tarief kunnen sporen. Bijkomende stimulansen worden overwogen om jongeren bekend en vertrouwd te maken met het openbaar vervoer, alvorens ze de auto vanzelfsprekend vinden.

Steeds meer wint de idee veld dat de trein niet op zich mag bekeken worden. Ketenmobiliteit is het sleutelwoord, zeker als men de performantie van het openbaar vervoer, en dus zijn aantrekkingskracht, vanuit het standpunt van de consument bekijkt. Niemand woont in een station: diverse vervoermiddelen moeten dus perfect op elkaar aansluiten en elkaar versterken als men wil dat de prestatie van openbaar vervoer de concurrentie met de auto aankan. Betere coördinatie met het aanbod van metro, tram en bus; vlotte uitwisseling tussen spoorperrons, metrostations, bushaltes, fietsstallingen en autoparkings; gemeenschappelijk aanbod en marketing van de diverse vervoerwijzen: dat alles moet verbeteren. Speciale aandacht gaat uit naar een

tout cela doit être amélioré. Une attention particulière est portée sur un système électronique de tickets tout à fait nouveau qui allie une grande convivialité à des applications multiples. Les cinq ministres compétents pour la mobilité ont conclu un protocole en 2006. Sous l'impulsion de la SNCB Holding, toutes les sociétés de transports publics de ce pays collaborent pour mettre en œuvre un tel ticket commun.

Le Groupe SNCB élaborera, dans les mois à venir, une nouvelle politique de parking, basée sur les enseignements pouvant être tirés de la situation actuelle. En ce qui concerne les abris de vélos, on travaille à une offre globale englobant le parking, la surveillance et la location, et ce en collaboration avec des initiatives locales d'économie sociale.

Dans les prochaines années, des milliers de chemins partiront à la pension. Le recrutement en temps opportun des personnes ad hoc dans les professions voulues constitue un important défi. Les services de personnel se réorganisent, des procédures obsolètes sont modernisées, la sélection et la formation de nouveaux agents constitue une mission clé du management.

b) La Poste

Indépendamment de la date d'une éventuelle libéralisation ultérieure du marché postal, La Poste doit s'adapter aux conditions du marché afin de pouvoir faire face à la concurrence, notamment aussi parce que la demande présente un glissement du courrier traditionnel vers des produits tels que la publicité non adressée, un produit déjà soumis à la concurrence. A cet égard, La Poste se trouve confrontée au défi de continuer à veiller, lors de ces réformes, à la qualité de ses services et d'améliorer la satisfaction des clients.

Le réseau de bureaux de poste joue un rôle important dans la prestation de services aux consommateurs. C'est pourquoi la fermeture de bureaux suscite parfois quelque ressentiment. La Poste continuera cependant à fournir des efforts pour garantir une offre de services continue. Avant de procéder au regroupement de bureaux de poste dans une commune, un point poste sera ouvert à un endroit approprié dans les environs. De cette manière, la continuité du service universel est garantie, alors que les pertes du réseau actuel de bureaux de poste sont limitées. Qui plus est, la nouvelle structure du réseau va de pair avec des heures d'ouverture plus larges et une plus grande diversification quant à la manière de proposer des produits aux clients. Bien qu'un pas important ait déjà été fait en 2006, il reste important qu'en 2007, La Poste continue de travailler à la communication de ce changement.

totaal nieuw elektronisch ticketsysteem dat een groot gebruiksgemak koppelt aan veelzijdige toepassingen. De vijf bevoegde mobiliteitsministers hebben in 2006 een protocol gesloten. Onder impuls van de NMBS-Holding werken alle openbaar vervoermaatschappijen in dit land samen aan een dergelijk gemeenschappelijk ticket.

De NMBS-Groep zal de volgende maanden een nieuw parkingbeleid uitwerken, gebaseerd op de lessen die uit de huidige situatie kunnen getrokken worden. Voor de fietsenstallingen wordt gewerkt aan een totaalaanbod met parking, bewaking en verhuur, en dit in samenwerking met lokale initiatieven uit de sociale economie.

In de komende jaren zullen duizenden spoormensen op pensioen gaan. De tijdige aanwerving van de juiste mensen in de juiste beroepen is een grote uitdaging. De personeelsdiensten herorganiseren zich, oubollige procedures worden gemoderniseerd, selectie en opleiding van nieuw personeel is een sleuteltaak voor het management.

b) De Post

Ongeacht de datum van een eventuele verdere liberalisering van de postmarkt, dient De Post zich aan te passen aan de marktomstandigheden om de concurrentie aan te kunnen. Ook al omdat de vraag verschuift van traditionele brievenpost naar producten zoals ongeadresseerde reclame, een product dat al onderhevig is aan concurrentie. De Post staat daarbij voor de uitdaging om bij deze hervormingen de kwaliteit van haar dienstverlening te blijven bewaken en haar klantentevredenheid aan te scherpen.

Het kantorennetwerk speelt een belangrijke rol in de dienstverlening aan de consumenten. Het sluiten van kantoren wekt daarom soms wrevel op. De Post zal zich echter verder inspannen om een continue dienstverlening te garanderen. Alvorens over te gaan tot de hergroepering van postkantoren in een gemeente wordt op een geschikte locatie in de buurt een postpunt geopend. Op deze manier wordt de continuïteit van de universele dienst verzekerd, terwijl de verliezen van het huidige kantorennetwerk gestelpt worden. Meer nog, de nieuwe netwerkstructuur betekent langere openingsuren en een meer gediversifieerde manier om de producten aan de klanten aan te bieden. Hoewel in 2006 reeds een belangrijke stap is gezet, blijft het belangrijk dat De Post in 2007 verder werkt aan de communicatie van deze verandering.

Les délais d'attente dans les bureaux constituent un aspect important de la satisfaction des clients. Afin de pouvoir diminuer les files, il faut d'abord à combien se chiffre exactement le délai d'attente. Ce n'est qu'alors qu'un plan d'action peut être établi, qui tient compte des caractéristiques spécifiques du bureau sur le plan de l'organisation et de la politique de personnel. La Poste a entre-temps lancé des projets visant à mesurer avec plus d'efficacité et de précision les délais d'attente. En 2007, ces projets seront étendus.

L'acquisition de scooters respectueux de l'environnement et les tests avec 50 cyclomoteurs électriques montrent clairement que La Poste fournit des efforts pour réduire l'émission de gaz nocifs. Dans les années à venir, le parc de près de 5.500 cyclomoteurs sera remplacé par des modèles plus écologiques; en cas d'évaluation positive du projet expérimental, on procèdera à l'achat de scooters électriques supplémentaires. Un même exercice peut être fait pour le parc de camions et de voitures de La Poste. Le remplacement des voitures de service par des exemplaires hybrides mérite d'être examiné.

Toujours en ce qui concerne le parc de cyclomoteurs, il convient de noter que La Poste a testé un certain nombre de prototypes de nouveaux casques. L'intention est d'équiper les facteurs de casques plus légers, mieux aérés de sorte que leur confort ne soit pas affecté par les conditions climatiques. Associé à une campagne de sensibilisation, cela doit encourager les facteurs à porter effectivement leur casque et permettre ainsi de réduire le nombre d'accidents du travail.

c) Belgacom

Avec la mise en œuvre d'un plan d'action visant à offrir progressivement à tous les citoyens la possibilité de se connecter au réseau large bande, Belgacom confirme que son rôle historique dans le domaine du service public lui tient toujours à cœur. L'opérateur télécom recherchera des solutions appropriées en concertation avec les communes. L'année prochaine, l'accent sera mis, à cet égard, sur l'implémentation de la nouvelle technologie *reach extended ADSL*, permettant, d'ici fin 2007, à 32.000 ménages supplémentaires d'utiliser, s'ils le souhaitent, l'internet rapide.

En outre, on peut s'attendre, en ce qui concerne son offre existante, à ce que Belgacom continue d'être suffisamment attentif à la qualité du service offert. Les consommateurs qui souhaitent acquérir un produit, doivent disposer d'informations claires, correctes et objectives et pouvoir être rapidement servis.

Een belangrijk aspect van klantentevredenheid is de wachttijd in de kantoren. Opdat de wachtrijen kunnen worden ingekort, is het eerst nodig te weten hoe lang de wachttijd precies bedraagt. Pas dan kan een actieplan opgesteld worden, dat rekening houdt met de specifieke karakteristieken van het kantoor op vlak van organisatie en personeelsbeleid. De Post heeft inmiddels projecten opgestart om meer en nauwkeuriger te meten hoe lang de wachttijden zijn. In 2007 zullen deze projecten uitgebreid worden.

De aankoop van milieuvriendelijker scooters en de testen met 50 elektrische bromfietsen tonen duidelijk aan dat De Post inspanningen levert om de uitstoot van schadelijke gassen terug te dringen. De vloot van bijna 5.500 bromfietsen zal komende jaren vervangen worden door milieuvriendelijker types, bij een positieve evaluatie van het testproject zal overgegaan worden tot de aanschaf van bijkomende elektrische scooters. Eenzelfde oefening kan gemaakt worden voor het vrachtwagen- en wagenpark van De Post. De vervanging van dienstwagens door hybride exemplaren verdient het om bestudeerd te worden.

Nog in verband met de bromfietsenvloot kan worden aangestipt dat De Post een aantal prototypes van nieuwe valhemen heeft getest. Bedoeling is de postbodes lichtere helmen met een betere verluchting te geven, zodanig dat zij ongeacht de weersomstandigheden, niet aan comfort moeten inboeten. Samen met een sensibiliseringscampagne moet dit de postbodes aanmoedigen hun helm daadwerkelijk te dragen om aldus het aantal arbeidsongevallen terug te dringen.

c) Belgacom

Met een duidelijk actieplan om geleidelijk aan iedereen de mogelijkheid te geven aan te sluiten op breedband bevestigt Belgacom dat zij haar historische rol in het domein van de openbare dienstverlening nog immer ter harte neemt. De telecomoperator zal in nauw overleg met de gemeenten zoeken naar gepaste oplossingen. Volgend jaar ligt de focus daarbij op de uitrol van de nieuwe technologie *reach extended ADSL*, waardoor ruim 32.000 bijkomende gezinnen tegen eind 2007 desgewenst gebruik kunnen maken van snel internet.

Daarnaast mag verwacht worden dat Belgacom ook in haar bestaande aanbod voldoende aandacht blijft hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening. Consumenten die een product wensen aan te schaffen, moeten duidelijke, correcte en objectieve informatie krijgen en snel bediend kunnen worden.

Depuis plusieurs années, Belgacom mène une politique proactive en matière d'entrepreneuriat durable et respectueux de l'environnement. Des PC recyclés, équipés d'un accès à l'internet, sont offerts à des asbl qui s'efforcent de réduire la fracture numérique. En outre, il existe des projets en matière d'économie d'énergie, de réduction et de recyclage des déchets. Cette approche doit être étendue et approfondie.

En matière d'éducation et de formation, Belgacom doit continuer sur la voie empruntée. A cet égard, l'entreprise doit accorder de l'attention tant aux formations fonctionnelles – visant à maintenir à niveau les connaissances et les compétences requises pour des profils de fonction déterminés – qu'à des trajets de recyclage permettant d'augmenter les chances de ses agents de s'intégrer avec succès dans une nouvelle fonction. Certainement en ce qui concerne les fonctions critiques, cela peut aller de pair avec une recherche de diversité au sein de l'entreprise, permettant de valoriser l'utilisation des agents plus âgés et de réussir l'intégration professionnelle de personnes peu qualifiées, de personnes d'origine allochtone, de handicapés et d'autres groupes socialement faibles.

d) *La Loterie nationale*

Comme déjà expliqué ci-dessus, l'engagement social de la Loterie nationale relève de sa mission fondamentale. La Loterie nationale doit innover et différencier en permanence si elle veut continuer, également à l'avenir, à remplir valablement cette mission. Ce n'est qu'en agissant ainsi qu'elle pourra, avec des jeux socialement responsables, récupérer des parts de marché sur ses concurrents.

A cet égard, une nouvelle approche des cagnottes constitue la première priorité. Les joueurs du Lotto qui participent au tirage spécial de Noël en décembre 2006 auront beaucoup plus de chances de gagner un montant considérable. Cette politique de diversification des différents produits de la Loterie mérite d'être approfondie.

Un deuxième point d'attention concerne le développement de nouveaux produits. La Loterie nationale a été invitée à trouver une réponse adéquate à la nécessité de lutter contre l'offre croissante de jeux illégaux. Cela suppose une offre de jeux éthiquement justifiée et contrôlée intégrant suffisamment de paramètres qui permettent de lutter contre la dépendance et n'élargissent pas le marché. Une telle offre de jeux n'implique pas seulement le développement d'une plate-forme multicanaux, proposant des jeux par l'intermédiaire de, par exemple, l'internet ou la télévision numérique interactive, mais également une offre de paris sportifs.

Belgacom voert reeds meerdere jaren een pro-actief beleid inzake duurzaam en milieuvriendelijk ondernemen. Gerecycleerde PC's worden in combinatie met een internettoegang geschonken aan vzw's die zich inzetten voor het dichten van de digitale kloof. Daarnaast zijn er projecten inzake energiebesparing, afvalreductie en –recyclage. Deze aanpak moet uitgebreid en verdiept worden.

Inzake opleiding en vorming dient Belgacom verder te gaan op de ingeslagen weg. Daarbij moet aandacht worden geven aan zowel functionele opleidingen – om kennis en vaardigheden voor bepaalde functieprofielen op peil te houden –, zowel als aan omscholingstrajecten om de kansen van de personeelsleden te vergroten om succesvol een nieuwe functie op te nemen. Zeker bij de knelpuntberoepen kan dit gepaard gaan met het streven naar diversiteit binnen de onderneming, waarbij de inzet van oudere personeelsleden wordt gevaloriseerd, en de professionele integratie van laaggeschoolden, mensen van allochtone afkomst, gehandicapten en andere sociaal zwakkere groepen voor ogen wordt gehouden.

d) *De Nationale Loterij*

Zoals hierboven gezegd: het maatschappelijk engagement van de Nationale Loterij ligt besloten in haar kerntaak. Om deze maatschappelijke opdracht ook in de toekomst naar behoren te kunnen blijven vervullen, moet de Nationale Loterij voortdurend innoveren en differentiëren. Alleen zo kan zij met sociaal verantwoordelijke spelen marktaandeel van de concurrentie terugwinnen.

Een eerste prioriteit daarbij is de nieuwe aanpak van de speelpotten. De Lotto-spelers die deelnemen aan de bijzondere kersttrekking in december 2006 maken veel meer kans om een groot bedrag te winnen. Deze diversificatiepolitiek tussen de verschillende Loterij-producten verdient verdere uitdieping.

Een tweede aandachtspunt betreft de ontwikkeling van nieuwe producten. De Nationale Loterij is gevraagd een gepast antwoord te vinden op de noodzaak om het groeiende aanbod van illegale spelen te bestrijden. Dit veronderstelt een ethisch verantwoord en gecontroleerd spelaanbod met voldoende parameters die verslaving moeten tegengaan en die niet marktverruimend werken. Een dergelijk spelaanbod omvat niet alleen de uitbouw van een «*Multi-channel-platform*», waarbij spelen worden aangeboden via bijvoorbeeld het internet of langs interactieve digitale televisie, maar ook een aanbod van sportwedenschappen.

Dans ces dossiers, le Comité de Jeu Responsable, instauré en 2006, veillera pour la première fois au difficile équilibre entre l'aspect économique et l'aspect social, c'est-à-dire l'interrogation éthique relative aux conséquences des options prises lors du développement de produit.

L'année dernière, le parlement a été informé pour la première fois, en ce qui concerne les subsides qui sont dans mes attributions, des associations qui ont reçu une subside ces dernières années. A l'avenir, cela se fera d'une manière plus structurée. Il y aura une concertation avec les autres ministres et secrétaires d'Etat compétents afin de voir comment nous pouvons réaliser cela d'une manière ouverte et sereine.

e) L'Office national du ducroire

L'Office national du ducroire a également été invité à assumer sa responsabilité sociétale. Il ne suffit pas, en tant qu'assureur, d'examiner des dossiers d'un point de vue purement technique. En tant qu'assureur de l'exportation, l'Office national du ducroire a la capacité d'inciter d'autres sociétés à apporter leur contribution à la responsabilité sociétale des entreprises. Il le fait déjà par le biais de la déclaration anti-corruption des demandeurs de crédit. Dans une phase ultérieure, le service doit examiner comment il peut, par le biais de sa politique d'assurance - et dans le cadre de l'OCDE ou non - stimuler le respect des exportateurs pour d'autres obligations internationales.

f) La SFPI

En ce qui concerne la réforme de la Société fédérale de Participation, un pas important a été franchi avec la fusion avec la Société fédérale d'Investissement, mettant en pratique une recommandation importante de la commission Sabena. Cette fusion est allée de pair avec une modernisation de la structure, prévoyant, outre la nomination d'administrateurs indépendants, l'instauration de comités d'audit et de stratégie. Cela jouera également un rôle important maintenant qu'il a été demandé à la SFPI d'établir, outre le plan de restructuration pour les filiales spécialisées et les filiales de droit public, une stratégie générale plus explicite pour la société.

In deze dossiers zal het in 2006 opgerichte Comité Verantwoord Spel voor het eerst waken over het moeilijke evenwicht tussen het bedrijfseconomische aspect en het sociale aspect, t.t.z. de ethische vraagstelling naar de gevolgen van de keuzes die bij de productontwikkeling worden gemaakt.

Het afgelopen jaar werd voor het eerst aan het parlement, voor de subsidies die onder mijn bevoegdheid vallen, aangegeven welke verenigingen de laatste jaren een betoelaging hebben gekregen. In de toekomst zal dit op een meer gestructureerde wijze gebeuren. Er zal met de andere bevoegde ministers en staatssecretarissen worden overlegd hoe we dit best op een open en serene manier kunnen doen.

e) De Nationale Delcrederedienst

Ook aan de Nationale Delcrederedienst is gevraagd om zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen. Het volstaat als verzekeraar niet om dossiers enkel vanuit technisch oogpunt te bekijken. Als exportverzekeraar heeft de Nationale Delcrederedienst de capaciteit om andere ondernemingen aan te zetten hun steentje bij te dragen aan maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. Hij doet dit al via de anti-corruptieverklaring van de kredietaanvragers. In een volgende stap dient de dienst te onderzoeken hoe hij via zijn verzekeringsbeleid - en al dan niet in OESO-verband - het respect van de exporteurs voor andere internationale verplichtingen kan stimuleren.

f) FPIM

Aangaande de hervorming van de Federale Participatiemaatschappij is een belangrijke stap gezet met de fusie met de Federale Investeringsmaatschappij, waarmee een belangrijke aanbeveling van de Sabenacommissie in praktijk is gebracht. Deze fusie ging gepaard met een modernisering van de structuur, met naast de benoeming van onafhankelijke bestuurders, ook de oprichting van noodzakelijke comités voor audit en strategie. Dit laatste zal ook een belangrijke tol spelen nu aan de FPIM is gevraagd om naast het herstructureringsplan voor de gespecialiseerde dochtervennootschappen en de publiekrechtelijke dochtervennootschappen ook een duidelijkere algemene strategie voor het bedrijf op te stellen.

Référence à la proposition de résolution relative à l'avenir des services public n°. 2318/001

En vue de la réforme de la loi du 1991, qui est réclamée dans la résolution adoptée concernant l'avenir des services publics, je demanderai au Premier-Ministre d'adresser, conformément à l'article 6 de la loi sur le Conseil d'Etat, une requête de coordination au collège juridique administratif suprême. J'inviterai aussi les diverses organisations de consommateurs à indiquer les fers de lance en matière d'amélioration de la qualité pour les consommateurs et leurs attentes relatives à une modernisation de la participation des consommateurs. A cet égard, les subsides prévus par la Loterie nationale pour soutenir diverses organisations de consommateurs afin d'augmenter leur représentativité devraient constituer une aide.

Le secrétaire d'État,

B. TUYBENS

Verwijzing naar voorstel van resolutie betreffende toekomst van de overheidsdiensten nr. 2318/001

Met het oog op de hervorming van de wet van 1991, waar in de aangenomen resolutie betreffende de toekomst van de overheidsdiensten naar gevraagd is, zal ik de Premier verzoeken om overeenkomstig artikel 6 van de RvSt-wet een coördinatieverzoek te richten aan het hoge administratieve rechtscollege. Verder zal ik de diverse gebruikersorganisaties uitnodigen aan te geven welke de speerpunten moeten zijn inzake kwaliteitsverbetering voor de consumenten en wat ze verwachten van een modernisering van de inspraak vanwege de consumenten. De subsidies die de Nationale Loterij heeft vrijgemaakt voor verschillende verbruikersorganisaties die dienen om hun representativiteit te vergroten, zouden daarbij moeten helpen.

De staatssecretaris,

B. TUYBENS