

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 maart 2019

**HET TRANSFORMATIEPLAN
VAN PROXIMUS**

Hoorzitting

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEREN **Veli YÜKSEL** EN **Gilles VANDEN BURRE**

INHOUD

Blz.

A. Hoorzitting met de vertegenwoordigers van de werknemers	3
A.1. Uiteenzettingen	3
A.1.1. Uiteenzetting van de heer Bart Neyens (ACOD)	3
A.1.2. Uiteenzetting van de heer Ben Coremans (ACV Transcom – Telecom)	6
A.1.3. Uiteenzetting van de heer Jean-Claude Philippon (VSOA)	6
A.2. Vragen en opmerkingen van de leden	7
A.3. Antwoorden van de genodigde sprekers	11
B. Hoorzitting met de voorzitter van de raad van bestuur en de CEO van Proximus	13
B.1. Uiteenzettingen	13
B.1.1. Uiteenzetting van de heer Stefaan De Clerck, voorzitter van de raad van bestuur van Proximus (sedert 2013)	13
B.1.2. Uiteenzetting van mevrouw Dominique Leroy, CEO van Proximus	15
B.2. Vragen en opmerkingen van de leden	18
B.3. Antwoorden van de genodigden	23
B.3.1. De heer Stefaan De Clerck	23
B.3.2. Mevrouw Dominique Leroy	24
B.4. Bijkomende vragen van de leden	27
B.5. Bijkomende antwoorden van Proximus	28

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 mars 2019

**LE PLAN DE TRANSFORMATION
DE PROXIMUS**

Audition

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
MM. **Veli YÜKSEL** ET **Gilles VANDEN BURRE**

SOMMAIRE

Pages

A. Audition des représentants des travailleurs	3
A.1. Exposés	3
A.1.1. Exposé de M. Bart Neyens (CGSP)	3
A.1.2. Exposé de M. Ben Coremans (CSC Transcom – Telecom)	6
A.1.3. Exposé de M. Jean-Claude Philippon (SLFP)	6
A.2. Questions et observations des membres	7
A.3. Réponses des orateurs invités	11
B. Audition du président du conseil d'administration et de l'administratrice déléguée de Proximus	13
B.1. Exposés	13
B.1.1. Exposé de M. Stefaan de Clerck, président du conseil d'administration de Proximus (depuis 2013)	13
B.1.2. Exposé de Mme Dominique Leroy, CEO de Proximus	15
B.2. Questions et observations des membres	18
B.3. Réponses des orateurs	23
B.3.1. M. Stefaan de Clerck	23
B.3.2. Mme Dominique Leroy	24
B.4. Questions complémentaires des membres	27
B.5. Réponses complémentaires de Proximus	28

10609

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,
Robert Van de Velde
PS Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonijs, Karine Lalieux
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret
CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld Sandrine De Crom, Nele Lijnen
sp.a David Geerts
Ecolo-Groen Marcel Cheron
cdH Anne-Catherine Goffinet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp, Steven
Vandeput, Bert Wollants
Michel Corthouts, Julie Fernandez Fernandez, Olivier Henry, Emir Kir,
Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin, Stéphanie
Thoron
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Annick Lambrecht, Alain Top
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB Jan Penris

N-VA	:	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
PS	:	<i>Parti Socialiste</i>
MR	:	<i>Mouvement Réformateur</i>
CD&V	:	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
Open Vld	:	<i>Open Vlaamse liberalen en democraten</i>
sp.a	:	<i>socialistische partij anders</i>
Ecolo-Groen	:	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
cdH	:	<i>centre démocrate Humaniste</i>
VB	:	<i>Vlaams Belang</i>
PTB-GO!	:	<i>Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture</i>
DéFI	:	<i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
PP	:	<i>Parti Populaire</i>
Vuye&Wouters	:	<i>Vuye&Wouters</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: *Parlementair document van de 54^e zittingsperiode +
basisnummer en volgnummer*
QRVA: *Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
CRIV: *Voorlopige versie van het Integraal Verslag*
CRABV: *Beknopt Verslag*
CRIV: *Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag
en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken
(met de bijlagen)*
PLEN: *Plenum*
COM: *Commissievergadering*
MOT: *Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: *Document parlementaire de la 54^e législature, suivi
du n° de base et du n° consécutif*
QRVA: *Questions et Réponses écrites*
CRIV: *Version Provisoire du Compte Rendu intégral*
CRABV: *Compte Rendu Analytique*
CRIV: *Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le
compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu
analytique traduit des interventions (avec les an-
nexes)*
PLEN: *Séance plénière*
COM: *Réunion de commission*
MOT: *Motions déposées en conclusion d'interpellations
(papier beige)*

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd 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
courriel : publications@lachambre.be*

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op 30 januari 2019 een hoorzitting gehouden met vertegenwoordigers van de werknemers, de voorzitter van de raad van bestuur en de ceo van Proximus.

A. HOORZITTING MET DE VERTEGENWOORDIGERS VAN DE WERKNEMERS

A.1. Uiteenzettingen

A.1.1. Uiteenzetting van de heer Bart Neyens (ACOD)

Bedrijfsbeleid en algemene situatie

De heer Neyens meent dat de voorbije vijf jaar bij Proximus een afbraakpolitiek werd gevoerd.

Sinds 2013 is er een gestage afbouw van de dienstverlening, met onder meer de opzegging van de universele dienstverplichtingen inzake betaalde telefoons, telefoongidsen, inlichtingendiensten, enz. Deze regering schafte bovendien de verplichte dienstverlening af aan scholen, bibliotheken en ziekenhuizen en beëindigde eveneens het toezicht door de regeringscommissaris op de Raad van Bestuur en bij uitbreiding op het bedrijf. In het Directiecomité kwamen drie personen met een minder sterke band met het bedrijf en het personeel. De spreker wijst tevens op de niet aflatende negatieve berichtgeving over het bedrijf vanuit de regering.

De Europese en Belgische regelgeving zet de tarifiering van het bedrijf zwaar onder druk (*cf.* afbouw *roaming* tarieven) en het streven naar een *level playing field* zorgde voor bijkomende lasten voor Proximus.

Tijdens de afgelopen legislatuur is er geen enkel overleg geweest tussen de voogdijminister en de vakbonden, al hebben deze daar meermaals om verzocht. De bevoegde minister was eigenlijk een verdoken minister van Consumentenzaken die enkel maar lagere prijzen voor de consumenten nastreefde. Als klap op de vuurpijl wenste minister De Croo dan in het Zomerakkoord als symbooldossier de vierde mobiele telecomoperator op de Belgische markt te introduceren, al is het momenteel onduidelijk hoe dit dossier verder gaat evolueren.

Na het vertrek van de heer Bellens werd vooral aan het imago gewerkt, wat ongetwijfeld noodzakelijk maar

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a, le 30 janvier 2019, auditionné les représentants des travailleurs, le président du conseil d'administration et la CEO de Proximus.

A. AUDITION DES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS

A.1. Exposés

A.1.1. Exposé de M. Bart Neyens (CGSP)

Politique de l'entreprise et situation générale

M. Neyens estime qu'au cours des cinq dernières années, c'est une politique de régression qui a été menée chez Proximus.

Depuis 2013, on y observe un démantèlement continu des services prestés, y compris la fin des obligations de service universel pour les postes téléphoniques payants, les annuaires, les services de renseignements téléphoniques, etc. Ce gouvernement a également supprimé les services obligatoires aux écoles, aux bibliothèques et aux hôpitaux et a également mis fin à la supervision, par le commissaire du gouvernement, du conseil d'administration et, par extension, de l'entreprise. Trois personnes ayant un lien moins étroit avec l'entreprise et ses collaborateurs ont rejoint le Comité de Direction. L'orateur souligne également la communication négative incessante du gouvernement à propos de l'entreprise.

Les réglementations européenne et belge ont mis la tarification de l'entreprise sous forte pression (*cf.* la suppression progressive des tarifs d'itinérance) et la recherche de conditions de concurrence équitables a entraîné des charges supplémentaires pour Proximus.

Au cours de la dernière législature, il n'y a eu aucune concertation entre le ministre en charge et les syndicats, bien que ces derniers en aient fait la demande à plusieurs reprises. Le ministre compétent était en fait un ministre déguisé de la Consommation dont le seul objectif était de réduire les prix pour les consommateurs. Pour couronner le tout, le ministre De Croo a voulu introduire, en tant que dossier symbolique dans l'Accord d'été, le quatrième opérateur de télécommunications mobiles sur le marché belge, même si l'on ne sait pas encore aujourd'hui comment ce dossier va évoluer.

Après le départ de M. Bellens, les efforts se sont surtout portés sur l'image, une opération certes nécessaire

tevens een dure operatie was (ruim meer dan 20 miljoen euro). Mevrouw Leroy besliste weliswaar het dividend te verminderen maar koppelde daar wel een langdurige (drie jaar) garantie aan terwijl ook de investeringen werden afgebouwd tot minder dan de helft onder het vorige management. Het klopt weliswaar dat er 1 600 jobs bijkomen door de uitrol van het glasvezelnetwerk, maar uitsluitend bij toeleveranciers en niet bij Proximus zelf.

De heer Neyens ontwaart eveneens een desinvestering en desinteresse in Human Resources en sociaal overleg. Externe communicatie en perceptie zijn weliswaar belangrijk, maar men mag de onderliggende werking niet vergeten.

De vakorganisaties hebben vanaf 2001 steeds gevraagd naar investering in opleiding en vorming, en hebben vorig jaar ook voorgesteld voor iedereen een persoonlijk ontwikkelingsprofiel op te maken, iets waar de directie niet op in ging daar waar ze nu het gebrek aan competenties aanklaagt.

Een belangrijk element in de ontwikkeling van Proximus is de verregaande filialisering en outsourcing zodat meer dan 50 % van het personeel niet meer door Proximus NV tewerkgesteld wordt (12 000 internen t.o.v. 15 000 externen). Het bedrijf wordt nu veeleer boekhoudkundig beheerd waarbij een deel van management geen band meer heeft met werknemers noch met aandeelhouders.

Ten gevolge van het gevoerde beleid zijn er steeds meer klachten en de dienstverlening, vooral op vlak van facturatie (+10 % in 2017, zie jaarverslag Ombudsdienst). Dit heeft ongetwijfeld ook te maken met de automatisering en digitalisering. Onderliggende technologie die in meerdere landen ontwikkeld wordt, leidt eveneens tot problemen en zware incidenten op IT-vlak met impact op medewerkers en klanten. De directie heeft dit intussen duidelijk begrepen en heeft het investeringsplan IT bijgestuurd en prioriteiten gesteld.

Ook in human resources werden continu besparingen gerealiseerd, o.a. door het *HR-cost flat* dossier (bijvoorbeeld afschaffing talenpremie) en door 2 plannen van vroegtijdig vertrek (60+ en 58+ plan). De personeelskost bedraagt ongeveer 40 percent van de *operating expenses* (OPEX) waarvan 10 à 15 percent voor *outsourcing*. De precieze cijfers zijn enkel gekend door de directie. De afgelopen zes jaar is de prijs voor mobiele data per gigabyte met meer dan 70 percent gedaald. De gunstige schuldratio van Proximus biedt volgens de heer Neyens

mais aussi coûteuse (plus de 20 millions d'euros). Mme Leroy a certes décidé de réduire le dividende, elle y a attaché une garantie à long terme (trois ans), tandis que les investissements avaient également été réduits de plus de moitié sous la direction précédente. Il est sans doute vrai que le déploiement du réseau de fibre optique va créer 1 600 emplois, mais seulement chez les fournisseurs et non à Proximus lui-même.

M. Neyens perçoit également un désinvestissement et un désintérêt en ce qui concerne les ressources humaines et la concertation sociale. Certes, la communication et la perception externes sont importantes, mais on ne peut ignorer le fonctionnement sous-jacent.

Depuis 2001, les organisations syndicales n'ont eu de cesse de réclamer des investissements dans la formation, et elles ont également proposé, l'année passée, d'élaborer un profil de développement personnel pour tous les travailleurs, une demande à laquelle la direction n'a pas accédé, alors qu'elle se plaint aujourd'hui d'un manque de compétences.

Un élément important du développement de Proximus est la filiarisation et la sous-traitance à l'extrême, si bien que plus de 50 % du personnel n'est désormais plus employé par la SA Proximus (12 000 collaborateurs internes contre 15 000 externes). L'entreprise est aujourd'hui plutôt gérée sous un angle comptable, si bien qu'une partie de la direction n'a plus de lien avec les travailleurs ni avec les actionnaires.

À la suite de la politique menée, les plaintes sont de plus en plus nombreuses au sujet du service, surtout dans le domaine de la facturation (+10 % en 2017, voir le rapport annuel du service de médiation). Cette évolution est sans aucun doute aussi liée à l'automatisation et à la numérisation. La technologie sous-jacente, développée dans plusieurs pays, est également source de problèmes et d'incidents grave en matière d'IT, avec des répercussions sur les collaborateurs et sur les clients. Dans l'intervalle, la direction a pris conscience du problème et a ajusté le plan d'investissement IT et fixé des priorités.

Au département des ressources humaines également, des économies continues ont été réalisées, notamment dans le cadre du dossier *HR-cost flat* (suppression de la prime linguistique, par exemple) et par le biais de deux plans de départ anticipé (plans 60+ et 58+). Les frais de personnel représentent environ 40 % des *operating expenses* (OPEX), dont 10 à 15 % pour l'*outsourcing*. Les chiffres précis ne sont connus que de la direction. Ces six dernières années, le prix des données mobiles par gigaoctet a chuté de plus de

ook nog voldoende ruimte om te investeren zonder in de personeelskost te hoeven snoeien.

Transformatieplan

Het besparingsplan bedraagt 240 miljoen euro; bovenop de 1 900 aangekondigde afvloeiingen zijn er de komende drie jaar ook nog minstens 900 natuurlijke vertrekkers (o.a. 60+ plan en pensioengerechtigden) die niet of amper worden vervangen.

De voorziene opleidingsinspanning voor transformatie bedraagt 24 miljoen in 2017, zelfs met de aangekondigde verdubbeling lijkt dit weinig in vergelijking met het vorige grote transformatieplan BEST (2002-2004) waarbij 5 miljard BEF werd geïnvesteerd, al gaat het weliswaar om minder mensen.

De spreker vraagt zich af wat de zogenaamde *shift to digital* inhoudt, aangezien men voorstelt om de nieuw aan te werven werknemers lagere lonen, minder verlof, minder extra-legale voordelen en een ander arbeidsregime te bieden. Meer dan 10 % van de 1 250 aangekondigde aanwervingen (waarvan slechts 500 bij Proximus) zou bovendien lassers betreffen en niets te maken hebben met digitalisering.

De aangekondigde hervorming van de HR-reglementering (selectieprocedures, evaluatieproces, outsourcing, afschaffing barema's, nieuwe salarisvoorwaarden voor statutairen...) heeft evenmin iets te maken met de beweerde transformatie maar alles met een gedwongen flexibiliteit en een verlaging van de loonkosten. Dergelijke maatregelen zijn bespreekbaar maar horen helemaal niet thuis in een transformatieplan en al zeker niet in een procedure voor collectief ontslag.

Conclusie

Het transformatieplan betreft vooral een kopie van buitenlandse plannen (British Telecom, Deutsche Telekom) op basis van een studie van consultant AT Kearney. Er is duidelijk gebrek aan visie, strategie en engagement vanwege de werkgever. Het heeft er alle schijn van dat dit plan een verdoken besparingsplan is van 240 miljoen euro ten koste van de werknemers zonder de aandeelhouders te raken. De investeringen blijven intussen inderdaad op peil maar hiervoor zijn nog genoeg andere financieringsmogelijkheden, gelet op de lage schuldgraad van het bedrijf.

70 %. Le taux d'endettement favorable de Proximus offre encore, selon M. Neyens, suffisamment de marge pour investir sans devoir rogner sur les frais de personnel.

Plan de transformation

Le plan d'économies s'élève à 240 millions d'euros; en plus des 1 900 départs annoncés, il y aura dans les trois prochaines années encore au moins 900 départs naturels (dont le plan 60+ et les retraités) qui ne seront que très partiellement remplacés, voire pas du tout.

L'effort de formation prévu pour la transformation s'élève à 24 millions en 2017, même avec le doublement annoncé, cela semble peu par rapport au précédent grand plan de transformation BEST (2002-2004) dans lequel 5 milliards de BEF avaient été investis, alors que le nombre de personnes concernées était moindre.

L'orateur se demande ce que signifie le "*shift to digital*", puisqu'il est proposé d'offrir aux nouvelles recrues des salaires inférieurs, moins de congés, moins d'avantages extra-légaux et un régime de travail différent. Par ailleurs, plus de 10 % des 1 250 recrutements annoncés (dont seulement 500 chez Proximus) concerneraient des soudeurs et n'auraient rien à voir avec la numérisation.

La réforme annoncée de la réglementation RH (procédures de sélection, processus d'évaluation, externalisation, suppression des échelles salariales, nouvelles conditions salariales pour les employés statutaires, etc.) n'a rien à voir avec la prétendue transformation, mais tout à voir avec une flexibilité forcée et une réduction des coûts salariaux. De telles mesures peuvent être discutées mais n'ont pas leur place dans un plan de transformation et certainement pas dans une procédure de licenciement collectif.

Conclusion

Le plan de transformation se résume essentiellement à une copie de plans étrangers (British Telecom, Deutsche Telekom) sur la base d'une étude réalisée par le consultant AT Kearney, mais il y a un manque évident de vision, de stratégie et d'engagement de la part de l'employeur. Il semble que ce plan soit un plan d'économies déguisé de 240 millions d'euros réalisé au détriment des travailleurs et sans affecter les actionnaires. Les investissements sont certes maintenus, mais il existe de nombreuses autres possibilités de financement, compte tenu du faible niveau d'endettement de l'entreprise.

De huidige maatregelen leiden tot een neerwaartse spiraal (lagere lonen, hyperflexibiliteit, minder sociale bescherming) wat noch in het belang is van de werknemers noch van de Belgische overheid. Dergelijke transformatie waarbij enkel ontslagen vallen zonder te investeren in menselijk kapitaal valt moeilijk maatschappelijk te verantwoorden bij een overheidsbedrijf. De meerderheidsaandeelhouder zou een bijzondere algemene aandeelhoudersvergadering kunnen samenroepen om de strategie te herbekijken, overeenkomstig artikel 30 van de statuten van Proximus NV en zelfs, overeenkomstig artikel 18, de volledige raad van bestuur ontslaan.

Proximus heeft als goed werkend overheidsstelecombedrijf met een stabiel marktaandeel van 46 percent een voorbeeldfunctie wat betreft opleiding en transformatie inzake digitalisering. Het bedrijf dient een evenwicht na te streven tussen besparingen, investeringen, transformatie van personeel en de (15 miljoen) aandelen in eigen handen.

A.1.2. Uiteenzetting van de heer Ben Coremans (ACV Transcom – Telecom)

De heer Coremans stelt dat heel wat bedrijven, waaronder Proximus, getalmd hebben met de nodige transformatie en nu op de limieten van talent management aan botsen. ACV Transcom – Telecom kan niet aanvaarden dat de fouten van het management worden aangerekend aan het personeel. Overigens gaat het niet om zo een ernstige transformaties in vergelijking met voorgaande, nl. de omschakeling van elektromechanisch naar elektronisch. Het is dan ook onaanvaardbaar dat collectief ontslag de enige oplossing zou zijn voor de huidige impasse. Er bestaat bij Proximus trouwens een afdoende overlegprocedure en twee dagen per week is er sociaal overleg; anderzijds ontbreekt bij overheidsbedrijven het wettelijk kader in geval van collectief ontslag, wat wél het geval is in de private sector (wet Renault). De overheid zou in de publieke sector toch minimaal moeten nastreven wat ze aan de privésector oplegt.

A.1.3. Uiteenzetting door de heer Jean-Claude Philippon (VSOA)

De heer Philippon wijst op de lange traditie, sinds 1977, van sociaal overleg in het bedrijf. Het huidige transformatieplan is veeleer een financieel dan een industrieel initiatief, terwijl dat laatste net datgene is wat Proximus nodig heeft. Zoals beide vorige sprekers al toelichtten, zijn de werknemers vragende partij voor opleidingen. Het huidige budget voor opleiding is echter

Les mesures actuelles conduisent à une spirale vers le bas (baisse des salaires, hyperflexibilité, diminution de la protection sociale) qui n'est dans l'intérêt ni des travailleurs ni des autorités belges. Une telle transformation, dans le cadre de laquelle seuls des licenciements ont lieu sans investissement en capital humain, est difficile à justifier socialement dans une entreprise publique. L'actionnaire majoritaire pourrait convoquer une assemblée générale extraordinaire des actionnaires pour revoir la stratégie, conformément à l'article 30 des statuts de Proximus SA et même, conformément à l'article 18, destituer l'ensemble du conseil d'administration.

En tant qu'entreprise publique de télécommunications performante avec une part de marché stable de 46 %, Proximus a un rôle exemplaire en matière de formation et de transformation dans le domaine de la numérisation. L'entreprise doit s'efforcer de trouver un équilibre entre les économies, les investissements, la transformation du personnel et les actions (15 millions) qu'elle détient elle-même.

A.1.2. Exposé de M. Ben Coremans (CSC Transcom – Telecom)

M. Coremans indique que de nombreuses entreprises, dont Proximus, ont traîné à procéder aux transformations nécessaires et se heurtent désormais aux limites de la gestion des talents. La CSC Transcom – Telecom ne peut accepter que le personnel fasse les frais des erreurs de la direction. Il ne s'agit d'ailleurs pas de transformations tellement radicales, par rapport à ce qui s'est fait dans le passé, à savoir le passage de l'électromécanique à l'électronique. Il est par conséquent inacceptable que le licenciement collectif soit la seule solution à l'impasse actuelle. Il existe d'ailleurs au sein de Proximus une procédure de concertation efficace et une concertation sociale a lieu deux jours par semaine; par ailleurs, les entreprises publiques ne disposent pas d'un cadre légal en cas de licenciement collectif, au contraire du secteur privé (loi Renault). Les autorités devraient tout de même s'efforcer d'appliquer au secteur public au moins ce qui est imposé au secteur privé.

A.1.3. Exposé de M. Jean-Claude Philippon (SLFP)

M. Philippon attire l'attention sur la longue tradition, depuis 1977, de concertation sociale qui caractérise l'entreprise. Le plan de transformation actuel est une initiative plutôt financière qu'industrielle, alors que cette dimension industrielle est précisément ce dont a besoin Proximus. Comme les deux orateurs précédents l'ont déjà expliqué, les travailleurs sont demandeurs de

ruim onvoldoende terwijl het bedrijf daartoe wel over de nodige fondsen beschikt: 15 miljoen eigen aandelen of zo'n 350 miljoen euro tegen de huidige koers. De spreker besluit dat het investeringsplan, de opleidingen en de digitalisering noodzakelijk zijn, maar dat men het personeel er niet mag laten voor opdraaien. Proximus is bovendien helemaal geen bedrijf in moeilijkheden en betaalt jaarlijks gemiddeld 500 miljoen euro dividend uit waarvan makkelijk een deel zou kunnen worden aangewend om de hervormingen te financieren.

A.2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Peter Dedecker (N-VA) wijst op de grote verantwoordelijkheid van de werknemers met betrekking tot de toekomst van het bedrijf en de duurzame tewerkstelling. Bij B-Post, eveneens een overheidsbedrijf, werkten management en vakbonden gezamenlijk een toekomstvisie op het bedrijf uit; hoe verliep deze transformatie bij Proximus en hoe en in hoeverre waren de vakbonden daarbij betrokken? Wat is de visie van de vakbonden op de groei en de toekomst van Proximus, in welke marktsegmenten liggen de opportuniteiten en welke alternatieven zien zij op de voorstellen van de directie? Welke visie hebben de vakbonden op de komst van een vierde operator en de voorwaarden waaronder deze zou moeten opereren, ervan uitgaand dat dit kan leiden tot meer jobs dan er nu zouden verloren gaan bij Proximus? Met welke gegevens onderbouwen de vakbonden hun visie hierop? Wat is de visie van de vakbonden op het perslek dat de transformatieplannen heeft doorkruist? Het voorziene budget voor opleiding van 24 miljoen euro bedraagt per capita evenveel als wat het vermelde BEST-plan destijds voorzag; in hoeverre willen de vakbonden prioritair inzetten op maatregelen voor opleiding eerder dan op brugpensioen en in hoeverre bestaat die bereidheid op de werkvloer om daarvoor te gaan? De fractie van de spreker steunt voluit maatregelen die de tewerkstelling ten goede komen maar verwerpt initiatieven als brugpensioen die mensen op non-actief zetten. De overheid mag niet tussenbeide komen in het beleid van een beursgenoteerd bedrijf en in geval van belangenconflict dient de ze haar participatie te verkopen ten gunste van de volledige autonomie van het bedrijf.

De heer Laurent Devin (PS) stelt dat de vakbonden niet verantwoordelijk zijn voor de leiding en het beheer van de onderneming en al zeker niet voor het ontslag, om louter financiële redenen, van 1 900 werknemers. Overheidsbedrijven hebben in hun bedrijfsbeleid op alle vlakken een voorbeeldfunctie voor andere bedrijven.

Le budget actuel dédié à la formation est toutefois largement insuffisant, alors que l'entreprise dispose des fonds nécessaires: 15 millions d'actions propres, soit environ 350 millions d'euros au cours actuel. L'orateur conclut que le plan d'investissement, les formations et la numérisation sont nécessaires, mais que le personnel ne peut payer les pots cassés. Proximus n'est de surcroît pas du tout une entreprise en difficultés et elle verse chaque année en moyenne 500 millions d'euros de dividendes, dont une partie pourrait facilement être affectée au financement des réformes.

A.2. Questions et observations des membres

M. Peter Dedecker (N-VA) met l'accent sur la grande responsabilité des travailleurs en ce qui concerne l'avenir de l'entreprise et l'emploi durable. Au sein de bpost, une autre entreprise publique, la direction et les syndicats ont travaillé de concert pour élaborer une vision d'avenir de l'entreprise. Comment s'est passé cette transformation chez Proximus et dans quelle mesure les syndicats y ont-ils été associés? Comment les syndicats envisagent-ils la croissance et l'avenir de Proximus, dans quels segments du marché les opportunités se trouvent-elles et quelles alternatives voient-ils aux propositions de la direction? Comment les syndicats appréhendent-ils l'arrivée d'un quatrième opérateur et les conditions dans lesquelles celui-ci devrait opérer, étant entendu qu'il pourrait générer davantage d'emplois qu'il y en a de perdus aujourd'hui chez Proximus? Sur quelles données les syndicats fondent-ils leur interprétation de la situation? Que pensent les syndicats des fuites dans la presse qui ont contrecarré les plans de transformation? Le budget de formation prévu de 24 millions d'euros est aussi élevé, par travailleur, que ce que prévoyait à l'époque le plan BEST précité. Dans quelle mesure les syndicats souhaitent-ils miser prioritairement sur des mesures liées à la formation, plutôt que sur la prépension et dans quelle mesure les acteurs de terrain adhèrent-ils à cette position? Le groupe de l'intervenant soutient pleinement les mesures favorisant l'emploi, mais il rejette les initiatives telles que la prépension qui rend les travailleurs inactifs. Les autorités ne peuvent intervenir dans la politique d'une entreprise cotée en Bourse et, en cas de conflit d'intérêts, elle doit vendre ses participations au profit d'une autonomisation complète de l'entreprise.

M. Laurent Devin (PS) indique que les syndicats ne sont pas responsables de la direction ni de la gestion de l'entreprise, et encore moins du licenciement, pour des raisons purement financières, de 1 900 travailleurs. Les entreprises publiques ont, dans leur politique économique, une fonction d'exemple à tous égards pour les autres entreprises.

Hoever staan de vakbonden in de onderhandelingen, werden ze vooraf ingelicht? Was er geen sociaal conflict geweest zonder perslek of zouden de zaken dan anders verlopen zijn? Ervaren de vakbonden de laatste jaren een evolutie in de sociale dialoog, en zo ja in welke zin? Waarom verliep het sociaal overleg over belangrijke bedrijfsplannen in het verleden steeds positief en nu niet meer? Volgens de gedelegeerd bestuurder heeft de Wet van 16 december 2015 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (*Belgisch Staatsblad* van 12 januari 2016) de invloed van de overheid in het beheer van Proximus sterk beknot; hebben de vakbonden dit ondervonden? Kennen de vakbonden het jobprofiel van de door het hervormingsplan met ontslag bedreigde werknemers? Wat is de impact van de gestage personeelsreductie op de werkomstandigheden bij Proximus? Wat betekent permanente vorming bij Proximus, werd aan de met ontslag bedreigde werknemers een omscholing aangeboden binnen het bedrijf? Hebben de vakbonden – of individuele werknemers – opleidingsplannen geweigerd?

De heer Emmanuel Burton (MR) wijst erop dat Proximus opereert in een voortdurend evoluerende sector, wat inderdaad niet makkelijk is. Denken de vakbonden dat in het huidige sociaal klimaat nog volwaardige onderhandelingen mogelijk zijn? De digitalisering noopt Proximus tot de aanwerving van nieuwe profielen; oordelen de vakbonden dat de opleidingsmogelijkheden volstaan voor jobbehoud binnen de onderneming? Zijn daarover vooruitzichten op korte of middellange termijn beschikbaar? Denken de vakbonden dat co-financiering van de hervormingen door de aandeelhouders haalbaar is? Wat is de uitkomst van hun gesprekken daarover met de voogdijminister die deze piste eveneens onderzoekt?

De heer Veli Yüksel (CD&V) vraagt in hoeverre de vakbonden bij het transformatieplan betrokken zijn en welke rol zij spelen in de informatie aan en consultatie van het personeel. De wet Renault is weliswaar niet van toepassing op overheidsbedrijven maar het is onaanvaardbaar dat het personeel niet rechtstreeks wordt geïnformeerd en alles via de pers verneemt. De fractie van de spreker vraagt dat er een juridisch kader komt voor de informatie- en consultatieplichten in overheidsbedrijven, het is immers ongehoord dat de overheid aan privébedrijven dienaangaande verplichtingen oplegt waaraan ze zelf niet hoeft te voldoen. Hoe zit het precies met de timing van het transformatieplan? Welk industrieel plan stellen de vakbonden voor, hoe moet het bedrijf zich volgens hen voorbereiden op de toekomst? De aangehaalde filialisering zou beslissingsprocessen ondoorzichtig maken en tot 50 percent van het

Où en sont les syndicats dans les négociations, ont-ils été informés au préalable? N'y aurait-il pas eu de conflit social en l'absence de fuites dans la presse ou les choses se seraient-elles passées différemment? Les syndicats observent-ils une évolution dans le dialogue social au cours des dernières années? Pourquoi la concertation sociale relative aux plans d'entreprise importants s'est-elle toujours bien déroulée par le passé, et plus aujourd'hui? Selon l'administrateur délégué, la loi du 16 décembre 2015 modifiant la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (*Moniteur belge* du 12 janvier 2016) a fortement réduit l'influence des autorités dans la gestion de Proximus. Les syndicats dressent-ils un constat similaire? Connaissent-ils le profil professionnel des travailleurs menacés de licenciement par le plan de réforme? Quelle est l'incidence de la réduction progressive du personnel sur les conditions de travail chez Proximus? Qu'entend-on par "formation permanente" chez Proximus, les travailleurs menacés de licenciement se sont-ils vu proposer une reconversion dans l'entreprise? Les syndicats – ou des travailleurs individuels – ont-ils refusé des plans de formation?

M. Emmanuel Burton (MR) souligne que Proximus opère dans un secteur qui évolue en permanence, ce qui n'est effectivement pas facile. Les syndicats pensent-ils que le climat social actuel permet encore de mener de véritables négociations? La numérisation contraint Proximus à recruter de nouveaux profils. Les syndicats estiment-ils que les possibilités de formation sont suffisantes pour maintenir le nombre d'emplois au sein de l'entreprise? À cet égard, des prévisions à court ou moyen terme sont-elles disponibles? Les syndicats pensent-ils qu'un co-financement des réformes par les actionnaires est réalisable? Qu'est-il ressorti des entretiens qu'ils ont eus à ce sujet avec le ministre de tutelle, qui explore également cette piste?

M. Veli Yüksel (CD&V) demande dans quelle mesure les syndicats sont associés au plan de transformation et quel rôle ceux-ci jouent dans l'information et la consultation du personnel. La loi Renault ne s'applique certes pas aux entreprises publiques, mais il est inacceptable que le personnel ne soit pas directement informé et apprenne tout par la presse. Le groupe de l'intervenant demande la création d'un cadre juridique pour les obligations d'information et de consultation dans les entreprises publiques. Il est en effet inadmissible que l'État impose aux entreprises privées des obligations en la matière, alors qu'il n'est lui-même pas tenu de s'y soumettre. Qu'en est-il exactement du calendrier du plan de transformation? Quel plan industriel les syndicats proposent-ils et comment l'entreprise doit-elle, selon eux, préparer l'avenir? La filialisation précitée dénuerait les processus de décision de toute transparence et

personeel uitbesteden; hebben de vakbonden daar in het verleden voldoende inspraak in gekregen en hoe kan men dit vermijden? Wordt het directiekader evenredig afgeslankt ten opzichte van de rest van het personeel? Hoe staat het met de opleiding van eigen personeel, hoeveel dagen opleiding krijgt een personeelslid bij Proximus gemiddeld en hoeveel was dat vroeger? Blijkbaar is dit de laatste 10 jaar enorm afgebouwd waardoor Proximus nu genoodzaakt is om personeel te zoeken in het buitenland. Wat betreft outsourcing, rijst de vraag of dit voor een overheidsbedrijf de juiste weg is, zeker als dit naar het buitenland is. Wat overigens met de belofte om outsourcing jaarlijks met één percent terug te schroeven, is dit intussen opgenomen in een CAO? Kan de heer Coremans toelichten welke precies de tekortkomingen zijn van het management, waardoor collectief ontslag nu nog de enig mogelijke oplossing blijkt te zijn om het transformatieplan te realiseren, hoe had men dit scenario kunnen vermijden?

Mevrouw Sandrine De Crom (Open Vld) vraagt hoeveel van de geplande ontslagen zouden kunnen worden opgevangen via omscholing, hoe snel dit zou kunnen gaan en of daartoe voldoende bereidheid bestaat bij het personeel. Delen de vakbonden de mening van de ceo dat de transformatie noodzakelijk is wegens de digitalisering en toegenomen concurrentie, en niet uitsluitend wegens de komst van een vierde operator? De spreker beaamt dat de overheid niet kan tussenbeide komen in het dagelijkse bestuur van een openbaar bedrijf en dat het beleid toekomt aan de raad van bestuur.

De heer David Geerts (sp.a) bevestigt de mening van de vakbonden dat *shift to digital* een verdoken besparingsplan is en beschouwt dit als een gevolg van de desinteresse vanwege de regering voor het bedrijf en met name van voogdijminister De Croo. Wat is het job-profiel van de 1 900 met ontslag bedreigde werknemers en dat van de 1 250 aangekondigde aanwervingen? Worden die aangeworven in buitenland? Worden de 900 mensen die op pensioen gaan vervangen? Volgens welke modaliteiten verloopt de afdanking van de 1 500 mensen die zouden verdwijnen in de call en contact centers, hebben die nog een onderhandelingsmarge of zijn dat onmiddellijke ontslagen? Het is volstrekt onaanvaardbaar dat de ceo van een overheidsbedrijf zelf laat uitschijnen dat deze centers maar beter kunnen delocaliseren. Welke lessen zijn destijds uit het BEST-plan getrokken teneinde naakte ontslagen te vermijden? Hoe komt het dat er niet tijdig werd geïnvesteerd in opleiding teneinde noodzakelijke transformaties op te vangen, hebben de vakbonden dit aangekaart en wat

externaliserait jusqu'à 50 % du personnel. Les syndicats ont-ils eu suffisamment voix au chapitre par le passé et comment peut-on éviter cette situation? Le cadre de direction est-il réduit proportionnellement au reste du personnel? Qu'en est-il de la formation du personnel? De combien de jours de formation un membre du personnel de Proximus bénéficie-t-il en moyenne et à combien ce nombre s'élevait-il dans le passé? Visiblement, ce nombre a considérablement diminué au cours de ces dix dernières années, si bien que Proximus est maintenant obligé de recruter à l'étranger. Concernant l'externalisation, il y a lieu de se demander s'il s'agit de la bonne voie à suivre pour une entreprise publique, surtout si elle a lieu à l'étranger. Qu'en est-il d'ailleurs de la promesse de réduire l'externalisation d'un pour cent par an? A-t-elle entre-temps été inscrite dans une CCT? M. Coremans peut-il préciser quels sont les manquements du management qui font que le licenciement collectif est aujourd'hui la seule solution possible pour concrétiser le plan de transformation. Comment aurait-on pu éviter ce scénario?

Mme Sandrine De Crom (Open Vld) demande combien de licenciements prévus pourraient être évités grâce à un recyclage du personnel, à quelle échéance ce recyclage pourrait être réalisé et si le personnel est suffisamment disposé à s'engager dans cette voie. Les syndicats partagent-ils l'analyse de la CEO indiquant que la transformation est nécessaire en raison de la numérisation et de la concurrence croissante, et pas seulement en raison de l'arrivée d'un quatrième opérateur? L'intervenante confirme que les pouvoirs publics ne peuvent pas intervenir dans la gestion journalière d'une entreprise publique et que la gestion est du ressort du conseil d'administration.

M. David Geerts (sp.a) confirme le point de vue des syndicats indiquant que le plan "*shift to digital*" est en réalité un plan d'austérité déguisé. Il estime que la situation actuelle est la conséquence du désintérêt du gouvernement pour l'entreprise, en particulier du ministre de tutelle, M. De Croo. Quels sont les profils professionnels des 1 900 travailleurs menacés de licenciement et des 1 250 engagements annoncés? Ces personnes seront-elles recrutées à l'étranger? Les 900 personnes mises à la retraite seront-elles remplacées? Selon quelles modalités le licenciement des 1 500 personnes qui seraient redirigées vers des call centers s'effectuera-t-il? Disposent-elles encore d'une marge de négociation? Ou s'agira-t-il de licenciements immédiats? Il est totalement inacceptable que la CEO d'une entreprise publique laisse elle-même entendre qu'il vaudrait mieux que ces centres soient délocalisés. Quelles leçons a-t-on jadis tirées du plan BeST afin d'éviter des licenciements secs? Pourquoi n'a-t-on pas investi à temps dans la formation de manière à assurer

was de reactie van de directie? Klopt het dat Proximus te veel werknemers heeft en wat is de verhouding ten opzichte van gelijkaardige sectorbedrijven, rekening houdend met uitbestedingen? Hoe worden eventuele herstructureringen aangepakt bij sectorgenoten? Is er ooit een debat geweest omtrent een faire spreiding van de vereiste financiële inspanningen of wordt dit volledig afgewenteld op de werknemers? Welke investeringen gebeurden er met het oog op de digitale transitie en om het marktleiderschap te garanderen? In welke mate waren de vakbonden via de overlegstructuren in het bedrijf vooraf geïnformeerd over dit transformatieplan?

De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) vindt het onaanvaardbaar dat een winstgevend overheidsbedrijf onaangekondigd tot een herstructurering overgaat die 2 800 werknemers treft, onder het voorwendsel van digitalisering. Kan niet minstens een deel van de aangekondigde 1 250 vacatures via herscholing ingevuld worden door de met ontslag bedreigde werknemers? Zijn daar gesprekken over geweest en welke beloftes heeft de directie daarover gedaan? Hoe verliep het sociaal overleg bij Proximus voordat deze herstructurering werd bekendgemaakt, waren er bepaalde aanwijzingen dat het fout liep? Is er momenteel luisterbereidheid bij de directie waardoor de ontslagen zouden kunnen afgezwakt worden? Wat is de reactie geweest van de vertegenwoordigers van de overheidsaandeelhouder in de raad van bestuur tegenover deze beslissing?

De heer Raoul Hedebouw (PTB-GO!) vraagt of de 900 vrijwillige afvloeiingen inbegrepen zijn in de 1 800 ontslagen of komen die daar bovenop? Op hoeveel uren opleiding kan een werknemer bij Proximus aanspraak maken? Is er ruimte voor gemeenschappelijk overleg binnen Proximus waarbij ook de dochterbedrijven en de bedrijven waaraan Proximus uitbesteedt, zijn opgenomen? In welke mate zijn deze bedrijven bij het sociaal plan betrokken en wat is het aandeel "Proximus" in hun bedrijfsactiviteit? Is er overwogen om het dividend aan te passen in functie van de kost van de herstructurering, hoe verloopt het kapitaalmanagement binnen het bedrijf? De regering stelt dat ze niet tussenbeide kan komen, klopt dat? De artikelen 18 en 30 van de statuten van Proximus laten nochtans een actieve tussenkomst toe van de meerderheidsaandeelhouder; wat denken de vakbonden hierover? Blijkbaar werken bij Proximus heel wat koppels, wat de impact van de ontslagen nog vergroot; hebben de vakbonden hierover meer informatie?

les conversions nécessaires? Les syndicats avaient-ils évoqué ce problème et quelle a été la réaction de la direction? Est-il exact que Proximus compte un trop grand nombre de travailleurs, notamment par rapport à d'autres entreprises comparables du même secteur, et compte tenu des activités sous-traitées? Comment d'autres entreprises du secteur gèrent-elles leurs restructurations éventuelles? Y a-t-il déjà eu un débat en vue d'une répartition équitable des efforts financiers nécessaires? Ou ces efforts sont-ils intégralement mis à charge des travailleurs? Quels investissements Proximus a-t-elle réalisés dans le but d'assurer la transition numérique et de rester le leader du marché? Dans quelle mesure les syndicats ont-ils été informés préalablement de ce plan de transformation au travers des structures de concertation de l'entreprise?

M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) estime inacceptable qu'une entreprise publique rentable procède de manière inopinée à une restructuration touchant 2 800 travailleurs, sous couvert de numérisation. Ne peut-il être pourvu, au moins partiellement, aux 1 250 vacances d'emploi annoncées par le biais du recyclage de travailleurs menacés de licenciement? Des entretiens ont-ils eu lieu à ce sujet et quelles promesses la direction a-t-elle faites en la matière? Comment la concertation sociale se déroulait-elle chez Proximus avant l'annonce de cette restructuration, y avait-il des signes que les choses allaient mal? Existe-t-il actuellement une volonté d'écoute de la part de la direction, de nature à adoucir les licenciements? Comment les représentants de l'actionnaire public au conseil d'administration ont-ils réagi face à cette décision?

M. Raoul Hedebouw (PTB-GO!) demande si les 900 départs volontaires sont compris dans les 1 800 licenciements ou s'ils s'y ajoutent. Quel est le nombre d'heures de formation dont un travailleur de Proximus peut bénéficier? Une concertation commune est-elle possible au sein de Proximus associant également les filiales et les entreprises sous-traitantes de Proximus? Dans quelle mesure ces entreprises sont-elles associées au plan social et quelle part Proximus représente-t-elle dans leur activité? A-t-il été envisagé d'adapter le dividende en fonction du coût de la restructuration, comment la gestion des fonds propres est-elle organisée au sein de l'entreprise? Le gouvernement indique ne pas pouvoir intervenir. Est-ce exact? Les articles 18 et 30 des statuts de Proximus permettent pourtant à l'actionnaire majoritaire d'intervenir de façon active; qu'en pensent les organisations syndicales? Il s'avère qu'il y a de nombreux couples parmi les travailleurs de Proximus, ce qui amplifie encore l'incidence des licenciements; les organisations syndicales disposent-elles de plus amples informations à ce sujet?

Mevrouw Anne-Catherine Goffinet (cdH) verwijst naar uitspraken van mevrouw Leroy vier jaar geleden dat ze gedwongen ontslagen zou kunnen vermijden dankzij natuurlijke afvloeiingen; zijn de marktomstandigheden intussen dan dermate gewijzigd en was deze hervorming dan helemaal niet te voorzien? Waarom vangt men deze ontslagen niet op met opleidingen en omscholing? Kloppen de beweringen van mevrouw Leroy in de pers dat er bij de betrokkenen onvoldoende bereidheid is tot omscholing? Besteedt Proximus voldoende aandacht aan omscholing van werknemers om zich voor te bereiden op de wijzigende marktomstandigheden en digitalisering? Wat denken de vakbonden ten slotte over het voorstel van haar fractie om via sociaal overleg in de paritaire organen te anticiperen op herstructureringen en omscholingen door tijdig reconversiestrategieën uit te werken?

A.3. Antwoorden van de genodigde sprekers

A. De heer Stéphane Daussaint

De heer Daussaint stelt dat als een bedrijf de loonvoorwaarden naar beneden herzielt, dit betekent dat het voluit gaat voor uitbesteding en onder-aanneming, waarschijnlijk naar het buitenland. Dit is ook wat bij B-Post gebeurd is, een bedrijf dat dus zeker geen lichtend voorbeeld is in dit opzicht. Het is overigens ook niet de taak van de vakbonden om het bedrijf mee te besturen, wel om de belangen van de werknemers te verdedigen.

Wat betreft een mogelijke vierde mobiele operator meent de spreker dat te veel concurrentie in een reeds verzadigde markt leidt tot een degradatie van het aanbod, van de kwaliteit van het net en van de dienstverlening over het ganse grondgebied. ACV Transcom vraagt aan de directie reeds drie jaar tevergeefs een actualisering van de lijst incentives voor interne bedrijfsopleidingen – de huidige is al 15 jaar oud – zonder enige reactie, wat te denken geeft over de voorbereiding op de digitalisering. Wat de bereidheid van de werknemers tot omscholing betreft, verwijst de spreker naar de bevestiging door de voogdijminister in het Parlement, begin 2017, dat meer dan 780 Proximus werknemers via opleiding intern van job waren veranderd er is dus helemaal geen sprake van een gebrek aan bereidheid vanwege de werknemers.

De overheid heeft als meerderheidsaandeelhouder uiteraard de mogelijkheid om de raad van bestuur ter

Mme Anne-Catherine Goffinet (cdH) renvoie aux déclarations faites par Mme Leroy il y a quatre ans selon lesquelles elle pourrait éviter les licenciements secs grâce aux départs naturels; les conditions du marché ont-elles à ce point changé entre-temps et cette réforme n'était-elle absolument pas prévisible? Pourquoi ces licenciements ne sont-ils pas compensés par des formations et des cycles de recyclage? Les affirmations de Mme Leroy dans la presse selon lesquelles les personnes concernées ne se montrent pas suffisamment disposées à se recycler sont-elles correctes? Proximus accorde-t-elle suffisamment d'attention à la reconversion des travailleurs afin de se préparer à l'évolution des conditions du marché et à la numérisation? Enfin, que pensent les syndicats de la proposition formulée par son groupe visant à anticiper les restructurations et les reconversions en élaborant en temps utile des stratégies de reconversion, à la faveur de la concertation sociale dans les organes paritaires?

A.3. Réponses des orateurs invités

A. M. Stéphane Daussaint

M. Daussaint déclare que lorsqu'une entreprise revoit ses conditions salariales à la baisse, cela signifie qu'elle mise pleinement sur l'externalisation et la sous-traitance, probablement à l'étranger. C'est aussi ce qui s'est passé chez B-Post, entreprise qui n'est certainement pas exemplaire en la matière. L'orateur souligne par ailleurs que le rôle des syndicats n'est pas d'aider à diriger l'entreprise, mais bien de défendre les intérêts des travailleurs.

En ce qui concerne l'arrivée possible d'un quatrième opérateur mobile, l'orateur estime qu'une concurrence trop importante sur un marché déjà saturé risque d'entraîner une dégradation de l'offre, de la qualité du réseau et du service sur l'ensemble du territoire. Cela fait déjà trois ans que la CSC Transcom demande à la direction de mettre à jour la liste des incitants en faveur des formations internes en entreprise, la liste actuelle ayant déjà une quinzaine d'années, mais elle n'a obtenu aucune réaction jusqu'à présent, ce qui permet de s'interroger sur la préparation de la numérisation. Concernant la question de savoir si les travailleurs sont disposés à se recycler, l'orateur rappelle que, début 2017, le ministre de tutelle a confirmé au Parlement que plus de 780 membres du personnel de Proximus avaient changé de fonctions au sein de l'entreprise à la suite d'une formation. On ne peut donc pas reprocher un manque de bonne volonté au personnel de l'entreprise.

En leur qualité d'actionnaire majoritaire, les pouvoirs publics peuvent bien entendu demander des comptes

verantwoording te roepen – maar de spreker vraagt zich af of deze overheid daar wel toe bereid is.

De cijfers die geciteerd worden in de discussies over het transformatieplan zijn weinig transparant en de vakbonden krijgen enkel die informatie die de directie wil vrijgeven; bovendien is er geen enkel platform voorzien om binnen het bedrijf globaal te overleggen en is men in deze informatie- en consultatiefase gehouden tot vertrouwelijkheid. Er is ook geen echte dialoog met de vakbonden, enkel een eenzijdige en gefilterde informatiestroom vanuit de directie. Dit maakt het voor de vakbonden in deze fase moeilijk het personeel te informeren, hiervoor is het wachten op de fase van de dialoog.

B. De heer Laurent Malengreau

De heer Malengreau verwerpt de beweringen dat de komst van een vierde operator meer tewerkstelling zou creëren; sectorfederatie Agoria stelt nu zelf trouwens een verlies van 6 000 jobs voorop mocht er een vierde operator komen. Overigens streven buurlanden met een groter marktpotentieel naar een afbouw van het aantal mobiele operatoren.

Het transformatieplan *shift to digital* is duidelijk een besparingsplan ten bedrage van 240 miljoen euro. Het transformatieplan voorziet een afvloeiing van 1 900 werknemers waar de 900 natuurlijke afvloeiingen niet inbegrepen zijn.

De vakbonden hebben tal van alternatieve financieringspistes voorgesteld maar deze werden afgewezen en de raad van bestuur wil niet raken aan de dividendenpolitiek. De overheid kan als meerderheidsaandeelhouder wel degelijk invloed uitoefenen in de raad van bestuur, maar weigert dit te doen.

Het is onzin dat dit jobverlies – wat overigens evenzeer dreigt bij de overige twee operatoren – zou gecompenseerd worden door evenveel aanwervingen bij een eventuele vierde operator.

Het is in deze fase inderdaad niet mogelijk om volledig open te communiceren met het personeel; de vakbonden doen er alles aan om het door de directie vooropgestelde jobverlies in te perken en het is in die zin trouwens ook niet opportuun om het personeel nog meer te verontrusten in een reeds dramatische situatie.

au conseil d'administration, mais l'orateur se demande s'ils sont vraiment disposés à le faire.

Les chiffres cités dans le cadre des discussions relatives au plan de transformation manquent de transparence. Les syndicats ne reçoivent que les informations que la direction veut bien leur donner. De plus, aucune plateforme n'a été mise en place en vue d'une concertation globale au sein de l'entreprise. La confidentialité est en outre exigée au cours de cette phase d'information et de consultation. Il n'y a pas non plus de véritable dialogue avec les syndicats, mais seulement un flux d'informations unilatéral filtré par la direction. Il est donc difficile pour les syndicats d'informer le personnel à ce stade. Il faudra, pour cela, attendre la phase de dialogue.

B. M. Laurent Malengreau

M. Malengreau rejette les affirmations selon lesquelles la venue d'un quatrième opérateur créerait plus d'emplois. D'ailleurs, la fédération sectorielle Agoria avance même à présent une perte de 6 000 emplois au cas où un quatrième opérateur ferait son entrée. De plus, certains pays voisins dont le marché offre un plus gros potentiel se dirigent vers une réduction du nombre d'opérateurs de téléphonie mobile.

Le plan de transformation "*shift to digital*" est clairement un plan d'économies d'un montant de 240 millions d'euros. Ce plan prévoit le départ de 1 900 travailleurs, ce chiffre n'incluant pas les 900 départs naturels.

Les syndicats ont proposé de nombreuses pistes de financement alternatives, mais celles-ci ont été rejetées et le conseil d'administration ne souhaite pas toucher à la politique des dividendes. En tant qu'actionnaire majoritaire, l'État peut cependant effectivement exercer une influence au sein du conseil d'administration, mais refuse de le faire.

Il est absurde d'affirmer que ces pertes d'emploi – qui risquent d'être suivies d'autres pertes chez les deux autres opérateurs – seront compensées par autant de recrutements chez un quatrième opérateur éventuel.

Au cours de cette phase, il n'est effectivement pas possible de communiquer de manière totalement ouverte avec le personnel. Les syndicats mettent tout en œuvre pour limiter les pertes d'emplois annoncées par la direction et, en ce sens, il n'est pas non plus opportuun d'inquiéter le personnel encore davantage dans une situation qui est déjà dramatique.

C. De heer Jean-Claude Philippon

De vooropgestelde stijging van het aantal uren voor opleiding van 200 000 naar 400 000 uren moet toegesplitst worden op de bedreigde functies zodat men die mensen de komende 2 tot 3 jaar beter kan bedienen.

Wat betreft de bereidheid van het personeel om opleidingen te volgen, wijst de heer Philippon erop dat een operator in een callcenter die 8 uur per dag werkt, zelfs al zou hij dat wensen, toch geen opleiding kan volgen die geen rechtstreeks verband houdt met zijn functie als operator. De vakbonden vragen aan de directie al sinds drie jaar tevergeefs welke nu eigenlijk die toekomstgerichte jobs zijn waar ze het over heeft.

Bij vorige herstructureringen ging het nooit om zuiver afvloeiingen zoals nu door de directie formeel wordt bevestigd; de vakbonden hadden graag gezien dat de directie even formeel is inzake investeringen in opleiding.

Wat betreft opmerkingen dat de vakbonden wegens hun actiedag verantwoordelijk zouden zijn voor de koersdaling van het aandeel Proximus, wijst de heer Philippon erop dat de grootste koersdaling in 2018 was, toen minister De Croo de komst van een vierde operator aankondigde. Anderzijds bevestigde de eerste minister Charles Michel, dat hij jobs belangrijker vond dan dividenden.

De spreker wijst ook op de verontrustende cijfers bij Proximus inzake langdurig zieken en burn-out, wat wijst op de grote druk en angst bij het personeel.

De heer Philippon bevestigt ten slotte dat de afvloeiingen alle profielen op alle niveaus bedreigen.

B. HOORZITTING MET DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR EN DE CEO VAN PROXIMUS

B.1. Uiteenzettingen

B.1.1. Uiteenzetting van de heer Stefaan De Clerck, voorzitter van de raad van bestuur van Proximus (sedert 2013)

Proximus heeft de jongste dertig jaar een grondige evolutie ondergaan die nog altijd doorwerkt. De Regie van Telefonie en Telegrafie – de vroegere RTT – werd

C. M. Jean-Claude Philippon

La hausse proposée du nombre d'heures de formation, passant de 200 000 à 400 000 heures, doit être axée sur les fonctions menacées de manière à pouvoir mieux servir les personnes visées durant les 2 à 3 ans à venir.

En ce qui concerne la disposition du personnel à suivre des formations, M. Philippon souligne qu'un opérateur qui travaille 8 heures par jour dans un *call center*, même s'il le souhaitait, ne pourrait pas suivre de formation sans rapport direct avec sa fonction. Depuis trois ans déjà, les syndicats demandent en vain à la direction quels sont en réalité les emplois d'avenir dont elle parle.

Lors des restructurations précédentes, il n'avait jamais été question de licenciements secs tels que ceux qui ont désormais été confirmés formellement par la direction; les syndicats auraient souhaité que la direction se montre tout aussi formelle en ce qui concerne les investissements dans la formation.

S'agissant des observations selon lesquelles les syndicats seraient responsables de la chute du cours de l'action Proximus en raison de leur journée d'action, M. Philippon indique que la chute la plus importante s'est produite en 2018, lorsque le ministre De Croo a annoncé l'arrivée d'un quatrième opérateur. D'autre part, le premier ministre Charles Michel a confirmé qu'il considérait les emplois plus importants que les dividendes.

L'orateur évoque également les chiffres alarmants en matière de maladies de longue durée et de burn-out enregistrés chez Proximus, signe de la pression élevée et de l'anxiété qui pèsent sur le personnel de l'entreprise.

Enfin, M. Philippon confirme que les licenciements concernent tous les profils à tous les niveaux.

B. AUDITION DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ADMINISTRATICE DÉLÉGUÉE DE PROXIMUS

B.1. Exposés

B.1.1. Exposé de M. Stefaan De Clerck, président du conseil d'administration de Proximus (depuis 2013)

Ces trente dernières années, Proximus a subi une profonde mutation dont les effets se font toujours ressentir. La loi du 21 mars 1991 a transformé la Régie

door de wet van 21 maart 1991 omgevormd tot het autonoom overheidsbedrijf Belgacom. Door de wet van 16 december 2015 werd Belgacom – thans Proximus – een beursgenoteerd bedrijf waarin de overheidsparticipatie 53,5 % bedraagt. Er is geen regeringscommissaris meer. Het budget moet niet meer worden voorgelegd en er is geen beroep meer mogelijk tegen de beslissingen van de raad van bestuur. Deze laatste is samengesteld uit zeven onafhankelijke en zeven door de regering benoemde leden. De minister bevoegd voor Telecommunicatie oefent zijn voogdij uit als vertegenwoordiger van de meerderheidsaandeelhouder. Voornoemde wet van 21 maart 1991 is nog op tal van personeelsmateries van toepassing. De voorzitter van de raad van bestuur is tevens voorzitter van het paritair comité. Alleen indien de overheidsparticipatie zakt onder de 50 %, zal dit gewijzigd worden.

Alle bestuurders nemen hun beslissingen collegiaal maar zijn individueel, zelfs strafrechtelijk, aansprakelijk voor eventuele schendingen van de vertrouwelijkheid. Het transformatieplan is jammer genoeg gelekt vooraleer het het voorwerp was van een formele beslissing.

Een heikel punt betreft de informatieverstrekking. Immers, de wet van 2 augustus 2002 verbiedt een beursgenoteerd bedrijf dat één aandeelhouder, zelfs al is het de meerderheidsaandeelhouder, meer informatie zou krijgen dan een ander. Proximus heeft zich na het lek bij de beurswaakhond – de FSMA (*“Financiel Services and Market Authority”*) – moeten verantwoorden maar ook haar goede trouw kunnen aantonen. Anderzijds is de informatieverstrekking aan het personeel in het raam van het sociaal overleg prioritair. Weliswaar is de wet-Renault (wet van 13 februari 1998 houdende bepalingen ter bevordering van tewerkstelling) niet van toepassing, maar wel de Europese richtlijn van 11 maart 2002 (Richtlijn 2002/14/EG van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van een algemeen kader betreffende de informatie en de raadpleging van de werknemers in de Europese Gemeenschap).

Het transformatieplan is voortgekomen uit de bezorgdheid om de digitale transformatie, die niet alleen bij de telecomconcurrenten maar ook in de hele samenleving gaande is, ook bij Proximus zelf door te voeren. Ieder jaar vergadert de raad van bestuur in oktober als strategische raad. Dat heeft zestig acties in het vooruitzicht gesteld die slaan op investeringen in menselijk kapitaal, connectiviteit, digitale diensten en milieu.

des Télégraphes et Téléphones – l’ancienne RTT – en une entreprise publique autonome baptisée Belgacom. En vertu de la loi du 16 décembre 2015, Belgacom – rebaptisée entre-temps Proximus – est devenue une société cotée en bourse dont 53,5 % des actions sont détenus par l’État belge. Il n’y a plus de commissaire du gouvernement au sein de Proximus, son budget ne doit plus être soumis au gouvernement et ce dernier ne dispose plus d’aucune possibilité de recours contre les décisions du conseil d’administration, qui est composé de sept membres indépendants et de sept membres nommés par le gouvernement. Le ministre en charge des Télécommunications exerce sa tutelle en tant que représentant de l’actionnaire majoritaire. La loi du 21 mars 1991 précitée est toujours d’application pour de nombreuses questions ayant trait au personnel. Le président du conseil d’administration préside également la commission paritaire. Il en sera ainsi tant que la participation de l’État belge ne passe pas sous la barre des 50 %.

Tous les administrateurs prennent leurs décisions collégialement mais sont individuellement, voire pénalement, responsables de toute violation éventuelle de la confidentialité. Malheureusement, le plan de transformation a fait l’objet de fuites avant qu’une décision formelle soit prise.

Un point délicat concerne la communication d’informations. En effet, la loi du 2 août 2002 interdit à une société cotée en bourse de communiquer à un seul actionnaire, même s’il est l’actionnaire majoritaire, davantage d’informations qu’à un autre actionnaire. Proximus a dû se justifier, après la fuite, auprès de la gardienne de la bourse – la FSMA (l’Autorité des services et marchés financiers) – mais a également pu prouver sa bonne foi. Par ailleurs, l’information du personnel dans le cadre de la concertation sociale est une priorité. Si la loi Renault (loi du 13 février 1998 portant des dispositions en faveur de l’emploi) n’est pas applicable, la directive européenne du 11 mars 2002 (directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil établissant un cadre général relatif à l’information et la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne) l’est en revanche.

Le plan de transformation procède de la volonté de mettre également en œuvre au sein même de Proximus la transformation numérique qui a lieu non seulement chez les concurrents du secteur des télécommunications mais aussi dans l’ensemble de la société. Chaque année, le conseil d’administration se réunit en octobre en tant que conseil stratégique. Il a prévu soixante actions portant sur les investissements dans le capital humain, la connectivité, les services numériques et l’environnement.

In de internationale rangschikking boert België qua digitale transformatie achteruit. In de DESI-index (“*Digital Economy and Society Index*”) staat België momenteel slechts op de achtste plaats, na de Scandinavische landen en Nederland.

Connectiviteit is de corebusiness van Proximus, getuige waarvan verder wordt geïnvesteerd in breedband en in de transitie van koper naar glasvezel, maar ook in mobiele telefonie en de uitrol van 4,5 G, terwijl met 5 G wordt geëxperimenteerd.

Proximus wil evenwel ook inspelen op de behoeften van de klanten. Zo werd als product de digitale werkplek ontwikkeld voor de overheid, privébedrijven maar ook Proximus zelf.

Proximus heeft benevens een voortrekkersrol in de digitale transformatie ook een educatieve rol te spelen. Het motto hiervan is niet alleen “jobs, jobs, jobs”, maar ook “*skills, skills, skills*”..

Ter conclusie kan gesteld worden dat in de schoot van de raad van bestuur van Proximus permanent wordt gedebatteerd over de toekomst van zowel het bedrijf zelf als van de maatschappij en de markt waarin ze evolueert. Tot dusver heeft dit zeer goede resultaten opgeleverd. In die context nam de raad van bestuur op 8 januari 2019 unaniem akte van het transformatieplan en mandateerde vervolgens het management om het sociaal overleg op te starten.

B.1.2. Uiteenzetting van mevrouw Dominique Leroy, ceo van Proximus

Om het transformatieplan zelf correct te kunnen inschatten, dient eerst de telecommarkt zelf en de vraag van de klanten in een groeiende digitale wereld die de zuivere telecommunicatie overstijgt te worden geschetst.

De totale waarde van de telecommarkt bedroeg volgens het BIPT in 2008 7,91 miljard euro. In 2017 is deze waarde gezakt tot 7,22 miljard euro. De afschaffing van roaming in de Europese Unie alleen heeft voor 100 miljoen euro verlies gezorgd. De nieuwe tarieven voor internationale oproepen zullen Proximus tientallen miljoen euro extra kosten. De prijzen zijn gedaald en gezinnen besteden vandaag 6 % minder aan telecommunicatie ondanks een inflatie van meer dan 8 %. Het BIPT voert de druk op de prijzen voor de consument nog op met Easy Switch, de tariefsimulator en de toegang tot de kabel. De concurrentie neemt toe met agressieve promotiecampagnes en de GAFA (Google Amazon Facebook Apple) romen de residentiële markt af met

Dans le classement international, la Belgique régresse sur le plan de la transformation numérique. Dans l'indice DESI (“*Digital Economy and Society Index*”), la Belgique n'occupe actuellement que la huitième place, après les pays scandinaves et les Pays-Bas.

La connectivité est le cœur de métier de Proximus, comme en témoignent les nouveaux investissements dans le haut débit et le passage du cuivre à la fibre optique, mais aussi dans la téléphonie mobile et le déploiement de la 4,5 G, tandis que la 5 G est en cours d'expérimentation.

Proximus entend toutefois également répondre aux besoins de ses clients. Le poste de travail numérique a été développé en tant que produit pour le gouvernement, les entreprises privées et aussi Proximus elle-même.

En plus de jouer un rôle de pionnier dans la transformation numérique, Proximus a également un rôle éducatif à jouer. À cet égard, le mot d'ordre est non seulement “jobs, jobs, jobs”, mais aussi “*skills, skills, skills*”.

En conclusion, on peut dire que des échanges constants ont lieu au sein du conseil d'administration de Proximus à propos de l'avenir de l'entreprise, de la société et du marché dans lequel elle évolue. Jusqu'à présent, cela a donné de très bons résultats. C'est dans ce contexte que le conseil d'administration a pris unanimement acte du plan de transformation le 8 janvier 2019 et qu'il a ensuite chargé la direction d'entamer la concertation sociale.

B.1.2. Exposé de Mme Dominique Leroy, CEO de Proximus

Pour pouvoir évaluer correctement le plan de transformation comme tel, il convient d'abord de revenir sur le marché des télécommunications et sur la demande des clients dans un monde numérique en expansion qui dépasse les seules télécommunications.

Selon l'IBPT, la valeur totale du marché des télécommunications s'élevait à 7,91 milliards d'euros en 2008. En 2017, elle est passée à 7,22 milliards d'euros. La suppression des frais d'itinérance au sein de l'Union européenne a entraîné à elle seule une perte de 100 millions d'euros. Les nouveaux tarifs fixés pour les appels internationaux coûteront des dizaines de millions d'euros supplémentaires à Proximus. Les prix ont baissé et les ménages consacrent aujourd'hui 6 % de moins aux télécommunications en dépit d'une inflation de plus de 8 %. L'IBPT comprime encore les prix pour le consommateur avec Easy Switch, le simulateur tarifaire et l'accès au câble. La concurrence se fait plus rude. L'oratrice pointe à cet égard le lancement

zowel klassieke telefonie als tekstberichten, applicaties en media (waaronder YouTube, Netflix, Amazon Prime, enzovoort). Ook de commerciële bedrijven krijgen aanbiedingen (platforms, IT, Amazon Web Services, Microsoft Skype) die de traditionele inkomsten van de telecombedrijven aanvreten. België is bovendien een van de weinige Europese landen waar door de politiek een vierde telecomspeler wordt aangekondigd. Een dergelijk scenario zou leiden tot een omzetverlies van 10 à 15 %, een lagere netwerkwaliteit, het verlies van 6 à 8 000 jobs en het gevaar dat de Staat 200 à 350 miljoen euro misloopt. Bovendien wordt gespeeld met de idee van een voorafgaande veiling van het spectrum voor deze vierde telecomspeler, waar de voorwaarden veel gunstiger zouden zijn dan voor de bestaande telecombedrijven.

Intussen is de vraag naar datavolumes gegroeid met 70 % in de mobiele telefonie en met 40 % voor wat het vast internet betreft. De telecomoperatoren investeren in infrastructuur die door de zogeheten “*Over the Top*”-spelers (waaronder Netflix dat op piekmomenten tot 40 % van de capaciteit bezet) intensief wordt gebruikt zonder dat ze ertoe moeten bijdragen.

De inkomsten van Proximus, die in 2008 nog 800 à 850 miljoen euro bedroegen, zijn gedaald tot 600 miljoen euro in 2017. De winst is dus niet gestabiliseerd. Kostenbesparingen worden aldus onvermijdelijk om te kunnen blijven investeren en dividenden uit te keren, waarvan het bedrag per aandeel – dat in 2008 nog 2,13 euro bedroeg – naar beneden is herzien. De gemiddelde rendabiliteit in de telecom is 8 % (32 % EBITDA min 20 % CAPEX). De return op geïnvesteerd kapitaal, die in 2008 nog 20-21 % bedroeg, bedraagt tien jaar later slechts 11-12 %, wat zeer laag is in deze sector.

De vier laatste jaren werd 150 miljoen euro netto bespaard. Het transformatieplan beoogt een besparing van 240 miljoen bruto over een periode van drie jaar. De omzet groeit niet, de kostenstructuur en het personeelsbestand zijn te hoog. Telenet heeft viermaal minder (3 300) en Orange negenmaal minder (1 400) personeelsleden. De opbrengst per werknemer bedraagt bij Telenet 757 000 euro per werknemer en bij Orange 862 000 euro per werknemer. Bij Proximus is dit 444 000 euro per werknemer.

de campagnes de promotion agressives, ainsi que le rôle joué par les GAFA (Google Amazon Facebook Apple), qui écumant le marché résidentiel, tant en ce qui concerne la téléphonie classique que pour ce qui est des SMS, des applications et des médias (parmi lesquels on peut citer YouTube, Netflix, Amazon Prime, etc.). Les entreprises commerciales reçoivent également des offres (plateformes, IT, Amazon Web Services, Microsoft Skype) qui empiètent sur les revenus traditionnels des entreprises de télécommunications. La Belgique est en outre l'un des seuls pays européens où le monde politique a annoncé l'arrivée d'un quatrième opérateur de télécommunications. Ce scénario entraînerait une baisse du chiffre d'affaires de 10 à 15 %, une perte de qualité du réseau, la perte de 6 000 à 8 000 emplois et le risque d'un manque à gagner de 200 à 350 millions d'euros pour l'État. Il est en outre question de procéder à une vente aux enchères préalable du spectre pour ce quatrième opérateur, qui bénéficierait à cet égard de conditions bien plus avantageuses que les entreprises de télécommunications actuelles.

Entre-temps, le volume de la demande de “*data*” a augmenté de 70 % dans le secteur de la téléphonie mobile et de 40 % en ce qui concerne l'internet fixe. Les opérateurs de télécommunications investissent dans une infrastructure qui est intensivement exploitée par les acteurs dominants (dont Netflix, qui, en période de pointe, mobilise jusqu'à 40 % de la capacité), acteurs qui ne doivent toutefois pas y contribuer.

Les recettes de Proximus, qui se situaient encore entre 800 et 850 millions d'euros en 2008, ont été ramenées à 600 millions d'euros en 2017. Les bénéfices ne sont donc pas stabilisés. Réduire les coûts est dès lors inévitable pour pouvoir continuer à investir et à distribuer des dividendes, dont le montant par action – qui était encore de 2,13 euros en 2008 – a été revu à la baisse. La rentabilité moyenne des télécoms est de 8 % (32 % EBITDA moins 20 % CAPEX). Le retour sur capital investi, qui atteignait encore 20 à 21 % en 2008, ne s'élève plus, dix ans plus tard, qu'à 11 à 12 %, ce qui est très peu dans ce secteur.

Ces quatre dernières années, un montant net de 150 millions d'euros a été économisé. Le plan de transformation vise à réaliser une économie brute de 240 millions d'euros sur une période de trois ans. Le chiffre d'affaires n'augmente pas, tandis que les coûts structurels et les effectifs sont trop élevés. Les effectifs de Telenet et d'Orange sont respectivement quatre fois et neuf fois moins importants (3 300 et 1 400 collaborateurs) que chez Proximus. Le produit par travailleur est de 757 000 euros chez Telenet et de 862 000 euros chez Orange, contre 444 000 euros chez Proximus.

Daarnaast wordt er op tien jaar tijd 3 miljard euro geïnvesteerd in de uitrol van glasvezel, alsook in IT.

De verwachtingen van de gebruikers – residentiële klanten maar ook en vooral bedrijven – zijn op een paar jaar tijd volledig veranderd. Men koopt massaal online. Boodschappen doen, bankverrichtingen, deelnemen aan loterijen, solliciteren en zelfs tv-kijken zijn activiteiten die meer en meer via het internet gebeuren. De sociale media zijn alomtegenwoordig. Voor alles en nog wat worden applicaties ontwikkeld. Dit vergaand digitaliseringsproces is ook bij de overheid gaande. Dit heeft tot gevolg dat een bedrijf als Proximus zijn aanbod aanzienlijk moet verbreden. Daar waar vroeger alleen connectiviteit werd aangeboden, verwachten klanten nu ook diensten die te maken hebben met cybersveiligheid, de cloud, applicaties allerhande. Dit is trouwens de reden waarom Proximus op verschillende domeinen gespecialiseerde bedrijven heeft verworven.

Het transformatieplan behoort een antwoord te bieden op al deze ontwikkelingen. Stilstand is geen optie. Er moet blijvend geïnnoveerd worden. Iedereen wil applicaties inzake mobiliteit, bouw en stedenbouw die “smart” – intelligent – zijn. Dit vereist nieuwe skills. Eenvoudige taken kunnen geautomatiseerd worden via artificiële intelligentie. Er moet echter ook blijvend geïnvesteerd worden in de netwerken, in glasvezel, 4,5 G en 5 G, IT alsook in nieuwe interfaces. Taken die niet tot de kerntaken van Proximus behoren – zoals callcenters – moeten worden uitbesteed.

Die hele transformatie heeft ertoe geleid dat de werklast met 1 900 functies op drie jaar tijd zal verminderen en deze functies zullen het voorwerp uitmaken van sociaal overleg. Daar tegenover zullen 1 250 nieuwe functies ingevuld moeten worden, waarvan grosso modo 750 in de ICT en 500 in digitale talenten.

Een nieuw sociaal kader dringt zich op om de transformatie van Proximus mogelijk te maken. Thans valt het bedrijf nog onder toepassing van de wet van 21 maart 1991 – onder hoofdstuk VIII, om precies te zijn – en dienen beslissingen in het paritair comité met een tweederdemeerderheid te worden genomen. Eenzelfde procedure geldt voor de contractuelen. Er is derhalve meer flexibiliteit nodig in zowel de rekrutering, de selectie, de interne mobiliteit en de reconversie. Ten gronde wil Proximus dezelfde regels als die welke gelden voor Telenet en Orange. Naakte ontslagen vallen hierbij niet uit te sluiten, zelfs al moeten bijkomende opleidingen

Par ailleurs, Proximus investira 3 milliards d’euros en dix ans dans le développement de la fibre optique, ainsi que dans les technologies de l’information.

Les attentes des utilisateurs – clients résidentiels mais aussi et surtout entreprises – ont totalement changé en quelques années. On achète massivement en ligne. Faire du shopping, effectuer des opérations bancaires, jouer à la loterie, postuler un emploi, voire regarder la télévision sont des activités qui passent de plus en plus par le web. Les médias sociaux sont omniprésents. Des applications sont développées pour tout et n’importe quoi. Ce processus de numérisation poussée est également en cours dans les pouvoirs publics. Tout cela a pour conséquence qu’une entreprise comme Proximus doit élargir considérablement son offre. Alors qu’auparavant, l’offre ne prévoyait que de la connectivité, les clients attendent aujourd’hui des services liés à la cybersécurité, au “cloud” et à toutes sortes d’applications. C’est d’ailleurs la raison pour laquelle Proximus a fait l’acquisition d’entreprises spécialisées dans différents domaines.

Le plan de transformation doit apporter une réponse à toutes ces évolutions. L’immobilisme n’est pas une option. Il faut innover en permanence. Tout le monde veut des applications intelligentes pour la mobilité, la construction et l’urbanisme, ce qui exige de nouvelles compétences. L’intelligence artificielle permettra d’automatiser des tâches simples. Cependant, il faut également poursuivre les investissements dans les réseaux, dans la fibre optique, dans la 4.5 G et la 5 G, dans les technologies de l’information ainsi que dans de nouvelles interfaces. Les tâches qui ne font pas partie des tâches essentielles de Proximus – comme les call centers – doivent être externalisées.

L’ensemble de cette transformation entraînera la disparition de 1 900 fonctions en trois ans, lesquelles feront l’objet d’une concertation sociale. Par ailleurs, il faudra pourvoir à 1 250 nouvelles fonctions, dont environ 750 dans les TIC et 500 dans les talents numériques.

L’élaboration d’un nouveau cadre social est nécessaire pour permettre la transformation de Proximus. À l’heure actuelle, l’entreprise relève toujours du champ d’application de la loi du 21 mars 1991 – plus précisément de son chapitre VIII – et les décisions doivent être prises à la majorité des deux tiers au sein de la commission paritaire. La même procédure vaut pour les travailleurs contractuels. Il est par conséquent nécessaire de disposer de davantage de flexibilité, tant en matière de recrutement, de sélection et de mobilité interne que de reconversion. L’entreprise Proximus souhaiterait en substance être soumise aux mêmes règles que celles

de eventuele transitie van één functie naar een andere begeleiden.

Sedert 2014 hebben de nieuwe opleidingen gezorgd voor een nieuwe bedrijfscultuur of het nu verkopers of technici betreft. Digitale werkplekken en nieuwe ontwikkelingen in ICT, marketing, cyberveiligheid, enzovoort stuwden deze nieuwe bedrijfscultuur omhoog.

Daar waar een gemiddeld Belgisch bedrijf 1,9 % van de loonmassa aan opleiding besteedt, bedraagt dit percentage bij Proximus 2,8 %. Per werknemer zullen de 20,6 uren opleiding in 2019 verdubbeld worden. Dit vergt een investering van 24 miljoen euro.

De jongste twintig jaar heeft Proximus veel transformatieplannen gekend: PTS tussen 1997 en 2000, BEST tussen 2002 en 2004, Tutorial en FMS van 2006 tot 2014, *Fit-for-Growth & ELP* van 2016 tot 2018, telkens er nood aan was om zich aan de markt aan te passen. Steeds zijn deze plannen tot stand gekomen na sociaal overleg en met passende opleidingsprogramma's.

Vandaag is dit niet anders. Proximus is een bedrijf dat op vijf jaar tijd een lichte groei heeft gekend maar 400 miljoen euro per jaar investeert en dringend zijn kostenstructuur moet aanpassen tegelijk dat het een motor blijft voor de Belgische digitale agenda.

B.2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Peter Dedecker (N-VA) is van oordeel dat het parlement als orgaan van de Belgische Staat een dubbele rol speelt: enerzijds is hij regelgever, anderzijds meerderheidsaandeelhouder. De overheid behoort zich niet met beursgenoteerde bedrijven te mengen. Het op het matje roepen van de ceo van Proximus door de eerste minister geeft een verkeerd signaal af inzake de autonomie van Proximus. De wet van 21 maart 1991 is een carcan dat de ontwikkeling van Proximus afremt. Het aandeel van Proximus is op de beurs gezakt als reactie op de politieke beïnvloeding. Zal het transformatieplan worden bijgestuurd? Gaat het wel ver genoeg? Werden de vakbonden betrokken bij het uitstippelen van de strategie, zoals bij bpost het geval is geweest? De vakbonden weigeren medeverantwoordelijkheid terwijl zij toch ook de toekomst van het bedrijf mee bepalen. Volgens verklaringen van de ceo zou bijscholing tot minder ontslagen hebben geleid. Is er bereidheid bij het personeel om zich bij te scholen? Is die bereidheid

qui s'appliquent à Telenet et Orange. Dans ce contexte, des licenciements secs ne peuvent pas être exclus, même si des formations complémentaires permettront d'accompagner des travailleurs pendant la transition éventuelle d'une fonction à une autre.

Depuis 2014, les nouvelles formations ont permis d'insuffler une nouvelle culture d'entreprise, tant chez les vendeurs que chez les techniciens. Les lieux de travail numériques et les nouvelles évolutions en matière de TIC, de marketing, de cybersécurité, etc. renforcent cette nouvelle culture d'entreprise.

Alors qu'en moyenne, une entreprise belge consacre 1,9 % de sa masse salariale à la formation, Proximus y consacre 2,8 %. Les 20,6 heures de formation que doit suivre chaque travailleur seront doublées en 2019, ce qui nécessitera un investissement de 24 millions d'euros.

Ces vingt dernières années, Proximus a connu de nombreux plans de transformation, chaque fois qu'il était nécessaire de s'adapter au marché: le plan PTS entre 1997 et 2000, le plan BeST entre 2002 et 2004, le plan Tutorial et FMS de 2006 à 2014, le plan *Fit-for-Growth & ELP* de 2016 à 2018. Ces plans ont toujours été le fruit d'une concertation sociale et ont toujours été accompagnés de programmes de formation adéquats.

La situation n'est pas différente aujourd'hui. Proximus est une entreprise qui connaît une légère croissance depuis cinq ans, mais qui investit annuellement 400 millions d'euros et qui doit revoir d'urgence sa structure de coûts, tout en continuant à être le moteur de l'agenda numérique belge.

B.2. Questions et observations des membres

M. Peter Dedecker (N-VA) estime qu'en tant qu'organe de l'État belge, le parlement joue un double rôle: d'une part, il est régulateur, et d'autre part, il est actionnaire majoritaire. Les autorités ne doivent pas se mêler des entreprises cotées en bourse. Le rappel à l'ordre de la CEO de Proximus par le premier ministre donne un mauvais signal concernant l'autonomie de Proximus. La loi du 21 mars 1991 est un carcan qui freine le développement de Proximus. Le cours boursier de Proximus a baissé en réaction à l'influence exercée par le monde politique. Le plan de transformation sera-t-il adapté? Va-t-il suffisamment loin? Les syndicats ont-ils été associés au développement de la stratégie, comme cela a été le cas chez bpost? Les syndicats refusent d'assumer toute coresponsabilité, alors qu'ils participent tout de même à la construction de l'avenir de l'entreprise. Selon des déclarations de la CEO, la formation continue aurait permis de réduire le nombre de licenciements. Le personnel est-il prêt à se former?

dezelfde naargelang het om statutairen of contractuelen gaat? Werkt de reconversie? Is ze snel genoeg of te traag? De komst van een vierde telecomspeler zou alleen de timing maar niet de inhoud van het transformatieplan hebben beïnvloed? Proximus moet zich vergelijken met KPN, niet met Orange.

De heer Laurent Devin (PS) constateert de kloof tussen het discours van de vakbonden en dat van de ceo en de voorzitter van de raad van bestuur. Waarom anticepeerde het management niet eerder op de digitalisering? Eerdere transformatieplannen werden in een totaal andere context gelanceerd. Het is verbazingwekkend dat zelfs de eerste minister niet op de hoogte was van wat er op til was. Nog niet zo lang geleden sprak de ceo haar tevredenheid uit over het feit dat de Belgische Staat een stabiele meerderheidsaandeelhouder was en thans wordt het feit nog een overheidsbedrijf te zijn als een belemmering voorgesteld. Als overheidsbedrijf is Proximus ongetwijfeld autonoom, maar het blijft niettemin een bedrijf met een publiek karakter dat niet alle wetgeving zomaar opzij kan schuiven. Het verlies van 1 900 jobs doet veel gezinnen in angst leven. Hoe is men trouwens op 1 900 uitgekomen? Zijn die functies en de mensen die ze vervullen voortaan overbodig? Hoeveel maken kans op reconversie? Zullen de in het vooruitzicht gestelde 1 250 nieuwe jobs minder kosten? Klopt het dat de callcenters gedelokaliseerd zullen worden? Hoe staat het met het absentisme en het welzijn van het personeel? Was het lek net niet heilzaam om een reactie uit te lokken? Hoe zal het vertrouwen van het personeel hersteld worden?

De heer Jean-Claude Flahaux (MR) vraagt zich eveneens af waarom niet werd geanticepeerd op de digitalisering. Hij spreekt de hoop uit dat de werkgelegenheid in België niet in gevaar komt en dat ook Proximus niet delocaliseert. Zullen de 1 250 nieuwe jobs worden toebedeeld aan hen die deel uitmaken van de 1 900 te schrappen functies? Opleidingsprogramma's zullen in deze een cruciale rol spelen. Wat is de exacte rol van de door de regering benoemde bestuurders? Hoe verloopt het contact met de voogdijminister? Is het nakende sociaal plan moeilijker dan de vorige? Zullen veel 60-plussers de plaats moeten ruimen?

De heer Veli Yüksel (CD&V) beklemtoont de autonomie van Proximus maar speelt als overheidsbedrijf wel een actieve rol in de strategische beslissingen. De huidige hoorzitting is zuiver informatief en zeker geen terechtwijzing. De nieuwe marktsituatie noopt tot kordate actie maar het transformatieplan is niettemin geen goede zaak. Het is onaanvaardbaar een en

Cette motivation est-elle identique selon qu'il s'agit de statutaires ou de contractuels? La reconversion fonctionne-t-elle? Est-elle suffisamment rapide ou trop lente? L'arrivée d'un quatrième opérateur télécom aurait seulement eu une incidence sur le calendrier, mais pas sur le contenu du plan de transformation? Proximus doit se comparer avec KPN, pas avec Orange.

M. Laurent Devin (PS) constate le fossé entre le discours des syndicats et celui de la CEO et du président du conseil d'administration. Pourquoi le management n'a-t-il pas anticipé plus tôt la numérisation? Les plans de transformation précédents ont été lancés dans un contexte totalement différent. Il est étonnant que même le premier ministre n'était pas au courant de ce qui se préparait. Il n'y a pas si longtemps, la CEO a exprimé sa satisfaction sur le fait que l'État belge était un actionnaire majoritaire stable, alors que maintenant, le fait d'être encore une entreprise publique est présenté comme un frein. En tant qu'entreprise publique, Proximus est indubitablement autonome, mais elle reste cependant une entreprise ayant un caractère public qui ne peut pas purement et simplement ignorer la législation. La perte de 1 900 emplois plonge de nombreuses familles dans l'angoisse. Comment en est-on d'ailleurs arrivé au chiffre de 1 900? Ces fonctions et les personnes qui les assurent sont-elles désormais superflues? Combien de personnes pourraient-elles se reconvertir? Les 1 250 nouveaux emplois annoncés coûteront-ils moins cher? Est-il exact que les call centers seront délocalisés? Qu'en est-il de l'absentisme et du bien-être du personnel? La fuite n'a-t-elle pas été salutaire pour provoquer une réaction? Comment restaurera-t-on la confiance du personnel?

M. Jean-Claude Flahaux (MR) se demande également pourquoi la numérisation n'a pas été anticipée. Il espère que l'emploi en Belgique ne sera pas mis en danger et que Proximus ne va pas également délocaliser. Les 1 250 nouveaux emplois seront-ils attribués aux personnes qui exercent l'une des 1 900 fonctions à supprimer? Les programmes de formation joueront un rôle crucial en la matière. Quel est le rôle exact des administrateurs nommés par le gouvernement? Comment se passe le contact avec le ministre de tutelle? Le plan social imminent est-il plus difficile que le précédent? Y aura-t-il beaucoup de personnes âgées de plus de 60 ans qui devront partir?

M. Veli Yüksel (CD&V) souligne l'autonomie de Proximus; cependant, en tant qu'entreprise publique, elle joue un rôle actif dans les décisions stratégiques. La présente audition est purement informative et n'est certainement pas une réprimande. La nouvelle situation du marché exige une action ferme, mais le plan de transformation n'est cependant pas une bonne chose.

ander via de media te moeten vernemen. Werden de vakbonden niet op de hoogte gebracht? Wanneer wordt de fase van het sociaal overleg ingezet? De Europese richtlijn van 2002 inzake informatieverstrekking aan het personeel is zeer vrijblijvend. De spreker stelt voor de informatieverstrekking aan het personeel juridisch strakker te omschrijven. De spreker kant zich tegen de filialisering als een blinde vorm van outsourcing. Hoe kunnen de uitbestede functies in België worden verankerd? Er wordt 24 miljoen euro aan opleiding besteed, maar hoe vertaalt dit bedrag zich dat concreet op de werkvloer? Van de 1 250 nieuwe jobs zouden 500 bij Proximus en 750 buitenshuis worden aangeworven. Dat lijkt de spreker geen goede verhouding te zijn. Sociaal betekent dit een nivellering naar beneden. Weliswaar verdient een werknemer in Marokko de helft minder dan een werknemer in België, maar Proximus moet zich, al was het maar in het raam van het maatschappelijk verantwoord ondernemen, afzetten tegen deze trend naar beneden en naakte ontslagen vermijden. Hoe kan het plan nog worden bijgestuurd? Dient de wet van 1991 op de overheidsbedrijven te worden aangepast of dient de overheidsparticipatie te worden verlaagd?

Mevrouw Sandrine De Crom (Open Vld) verwelkomt de komst van een vierde telecomspeler in het belang van de consument. Volgens de vakbonden heeft Proximus te weinig geïnvesteerd in bij- en herscholing. Welk percentage van de 1 900 te schrappen jobs zal bij de 1 250 functies worden gerecupereerd? Is dit een realistisch scenario? Hoe zal Proximus de op de Belgische markt schaarse IT-profielen kunnen aantrekken?

De heer David Geerts (sp.a) vindt het transformatieplan niet meer of niet minder een plat besparingsplan dat de digitalisering als alibi gebruikt. De voogdijministers in de huidige regering bevoegd voor telecommunicatie hebben het voortdurend gehad over de komst van een vierde marktspeler. Dat heeft het opstellen van het transformatieplan weliswaar niet uitgelokt maar wel versneld. Appelen worden met citroenen vergeleken wanneer de werkgelegenheid bij Proximus – waarvan het marktaandeel 46 % is – vergeleken wordt met die bij Orange, die alleen op de mobiele markt actief is. Waar zullen de 1 250 nieuwe functies voor hoogopgeleiden – voor zover ze niet een deel van de 1 900 te schrappen jobs zullen compenseren – worden gerekruteerd? In India, de Verenigde Staten? Zullen de laagopgeleiden naar Marokko worden gedelokaliseerd? De spreker vindt het een schande dat een overheidsbedrijf als Proximus dergelijk sociaal beleid voert dat de werknemers finaal in de armoede duwt. Het gaat in het geval van de callcenters om het verlies van 1 500 extra jobs. Als men de

Il est inacceptable de devoir apprendre les choses par le biais des médias. Les syndicats n'ont-ils pas été mis au courant? Quand la phase de concertation sociale sera-t-elle entamée? La directive européenne de 2002 concernant la communication d'informations au personnel n'est pas contraignante. L'intervenant propose de définir la communication d'informations au personnel de manière plus stricte sur le plan juridique. L'intervenant s'oppose à la filialisation en tant que forme aveugle d'externalisation. Comment les fonctions externalisées peuvent-elles être ancrées en Belgique? 24 millions d'euros sont consacrés à la formation, mais comment ce montant se traduit-il concrètement sur le lieu de travail? Sur les 1 250 nouveaux emplois, 500 seraient confiés à des travailleurs de Proximus et 750 à des travailleurs extérieurs. Selon l'intervenant, ce n'est pas une bonne proportion. Au niveau social, cela représente un nivellement par le bas. Un travailleur au Maroc gagne certes deux fois moins qu'un travailleur en Belgique, mais Proximus doit, ne fût-ce que dans le cadre de la responsabilité sociétale des entreprises, s'opposer à cette tendance au nivellement par le bas et éviter les licenciements secs. Comment le plan peut-il encore être adapté? La loi de 1991 sur les entreprises publiques doit-elle être adaptée ou la participation publique doit-elle être diminuée?

Mme Sandrine De Crom (Open Vld) salue l'arrivée d'un quatrième opérateur télécom dans l'intérêt du consommateur. Selon les syndicats, Proximus a trop peu investi dans la formation continue et le recyclage. Quel pourcentage des 1 900 emplois à supprimer sera-t-il récupéré pour les 1 250 nouvelles fonctions? Est-ce un scénario réaliste? Comment Proximus pourra-t-elle attirer les profils IT, qui sont rares sur le marché belge?

M. David Geerts (sp.a) considère que le plan de transformation n'est ni plus ni moins qu'un vulgaire plan d'économies qui utilise comme alibi la numérisation. Les ministres de tutelle de l'actuel gouvernement compétents en matière de télécommunications n'ont cessé d'évoquer l'arrivée d'un quatrième acteur sur le marché. Si cette attitude n'a pas déclenché l'élaboration du plan de transformation, elle l'a accéléré. On compare des pommes et des poires en comparant l'emploi chez Proximus – dont la part de marché est de 46 % – à l'emploi chez Orange, qui opère uniquement sur le marché mobile. Où va-t-on recruter pour pourvoir aux 1 250 nouvelles fonctions hautement qualifiées – pour autant qu'elles ne compensent pas une partie des 1 900 postes à supprimer? En Inde, aux États-Unis? Les emplois faiblement qualifiés seront-ils délocalisés au Maroc? L'intervenant trouve scandaleux qu'une entreprise publique comme Proximus mène une telle politique sociale, qui accule finalement les travailleurs à la pauvreté. Dans le cas des *call centers*, on parle

optelsom maakt, lokt het transformatieplan het verlies van 4 500 jobs uit, hetzij de helft van het verlies veroorzaakt door de sluiting van Ford Genk, met dit verschil dat een overheidsbedrijf er zich aan bezondigt. Had men via leningen de besparingen op personeel niet kunnen vermijden? Hoe vaak werd het transformatieplan op de raad van bestuur reeds besproken? Wat wist de regering van het op til zijnde plan? Alleen een strategische beslissing zonder naakte ontslagen valt te verdedigen.

De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) acht het sociaal luik het belangrijkste luik van het transformatieplan. 1 900 jobs gaan verloren, 900 verdwijnen door natuurlijke afvloeiing en ten slotte zijn er de callcenters waarvan de delocalisering in het vooruitzicht wordt gesteld. Hoe zal Proximus 1 900 personeelsleden, waarvan een deel sowieso zal afvloeien, kunnen herscholen? Het aantal uren opleiding verschilt sterk naargelang van het profiel. Welke marge biedt het sociaal overleg om het transformatieplan alsnog bij te sturen? Op welke elementen kan nog worden ingewerkt? Wat is de rol van de bestuurders in deze geweest? Hoelang is de discussie in de schoot van de raad van bestuur al aan de gang? Hoe is het mogelijk dat de eerste minister en de minister bevoegd voor telecommunicatie voor een voldongen feit werden gesteld, vooral als men bedenkt dat de overheid inzake milieu en werkgelegenheid een sturende rol heeft? Zullen de callcenters worden gedelocaliseerd naar lage-loonlanden? Als slecht voorbeeld, gegeven door een overheidsbedrijf, kan dit niet tellen.

Mevrouw Anne-Catherine Goffinet (cdH) stelt dat de nieuwe marktsituatie in de telecomsector reeds in 2014 en 2015 gekend was. Ook dat de kostenstructuur van Proximus hoger was dan dat van zijn concurrenten is geen nieuws. Vier jaar geleden werd dan ook het plan "Fit-for-Growth" gelanceerd. Waarom werd toen niet geanticipeerd op de digitalisering? Waarom wordt vandaag geconstateerd dat de natuurlijke afvloeiingen onvoldoende zullen zijn om op de personeelskosten te besparen? Ook bij de onderaannemers van Proximus zullen indirect jobs verloren gaan. Bij- en herscholing met een duur van 3 à 8 maanden was voor 80 % een succes. Welke zijn de digitale profielen die Proximus wil aantrekken? Volgens de vakbonden bestaat hier geen duidelijke visie over. Zal het aantal uren besteed aan opleiding in 2019 heus worden verdubbeld? Proximus nam deel aan het Interfederaal Investeringspact dat van België inzake digitalisering een gidsland wil maken. Wat heeft Proximus met deze ambitie om een referentiecentrum te worden gedaan? Als Proximus die taak niet op zich neemt, wie dan wel? Is er, zelfs aan het ritme van

de la perte de 1 500 emplois supplémentaires. Si l'on additionne le tout, le plan de transformation provoque la perte de 4 500 emplois, soit la moitié de la perte d'emplois causée par la fermeture de Ford Genk, à la différence près que l'entreprise en cause est une entreprise publique. N'aurait-on pas pu éviter les économies sur le personnel en recourant à des prêts? Combien de fois le plan de transformation a-t-il déjà été débattu au conseil d'administration? Que savait le gouvernement au sujet du futur plan? Seule une décision stratégique sans licenciements secs est défendable.

M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) considère que le volet social est le volet le plus important du plan de transformation. La perte d'emplois se chiffre à 1 900 postes, 900 emplois disparaissent à la suite de départs naturels et enfin, il est prévu de délocaliser les call centers. Comment Proximus pourra-t-elle recycler 1 900 employés, dont une partie partira de toute façon? Le nombre d'heures de formation varie fortement selon le profil. Quelle marge de manœuvre la concertation sociale offre-t-elle pour encore modifier le plan de transformation? Sur quels éléments est-il encore possible d'agir? Quel a été le rôle des administrateurs dans ce dossier? Depuis combien de temps déjà les discussions ont-elles lieu au sein du conseil d'administration? Comment est-il possible que le premier ministre et le ministre ayant les télécommunications dans ses attributions aient été mis devant le fait accompli, surtout si l'on considère que les autorités jouent un rôle moteur en matière d'environnement et d'emploi? Les *call centers* seront-ils délocalisés vers des pays à bas salaires? En voilà un mauvais exemple de la part d'une entreprise publique.

Mme Anne-Catherine Goffinet (cdH) indique que la nouvelle situation du marché dans le secteur des télécommunications était déjà connue en 2014 et 2015. De même, le fait que la structure des coûts de Proximus était supérieure à celle de ses concurrents n'est pas nouveau. Il y a quatre ans, le plan "Fit-for-Growth" a dès lors été lancé. Pourquoi la numérisation n'a-t-elle pas été anticipée à l'époque? Pourquoi constate-t-on aujourd'hui que les départs naturels ne suffiront pas à réduire les coûts de personnel? Des emplois seront également perdus de façon indirecte chez les sous-traitants de Proximus. La formation complémentaire et le recyclage d'une durée de 3 à 8 mois ont été couronnés de succès dans 80 % des cas. Quels sont les profils numériques que Proximus veut attirer? Selon les organisations syndicales, il n'y a pas de vision claire à ce sujet. Le nombre d'heures consacrées à la formation va-t-il vraiment doubler en 2019? Proximus a participé au Pacte d'investissement interfédéral, qui vise à faire de la Belgique un leader de la numérisation. Qu'a fait Proximus de cette ambition de devenir un centre de

drie vergaderingen per week, wel voldoende overleg? Het personeel is ongerust en vaak uitgeput. De sociale partners zouden per sector akkoorden moeten sluiten omtrent de personeelsbehoeften om op ontslaggolven te anticiperen. Wat denken de genodigde sprekers hiervan?

De heer Raoul Hedebouw (PTB-GO!) begrijpt niet waarom het dividend niet wordt verminderd in plaats van het personeel voor de besparingen te doen opdraaien. Het is verbazingswekkend dat de Staat in een dergelijk scenario meestapt. Heeft men zich ooit de vraag gesteld waarom technische vooruitgang meestal gepaard gaat met sociale achteruitgang? Steeds wordt geschermd met jobcreatie, maar waar zijn de jobs die door de technologische vernieuwing worden gecreëerd? Zullen de 900 werknemers die op natuurlijke wijze afvloeien worden vervangen? Of moeten die bij de 1 900 te schrappen jobs worden gerekend? Welk deel van het personeel heeft recht op bij- en herscholing? Loonmatiging heeft ook een negatieve impact op de koopkracht van de klanten. Het zet een spiraal naar beneden in gang. De raad van bestuur zegt “akte te nemen” van het transformatieplan alsof het totaal geen invloed heeft op de eindbeslissing. Is de voorzitter van de raad van bestuur voorstander van het plan? De huidige regering heeft de autonomie van Proximus verhoogd waardoor het een hefboom uit handen heeft gegeven. Waarom wordt geen algemene vergadering bijeengeroepen krachtens artikel 30 van de wet die van toepassing is op Proximus? 20 % van de aandeelhouders kan dit steeds in uitzonderlijke omstandigheden. Zijn dit dan geen uitzonderlijke omstandigheden?

Mevrouw Karine Lalieux (PS) vraagt zich af of niet vooral de vijftig-plussers zullen moeten verdwijnen daar jonge werkkrachten goedkoper zijn. De schuldgraad van Proximus is in vergelijking met de schuldgraad van Europese operatoren laag. Was het dan niet beter geweest het transformatieplan via leningen te financieren? Dit is niet het eerste transformatieplan van Proximus, maar wel het eerste met een sociaal bloedbad. Werd met de regering niet gesproken over einde-loopbaanregelingen? Gaan de genodigde sprekers akkoord met de analyse dat de komst van een vierde marktspeler 6 à 9 000 jobs extra zou kosten? Wanneer werd de regering ingelicht over het op til zijnde transformatieplan? Voor of na het zogeheten “zomeraakkoord”?

référence? Si Proximus ne se charge pas de cette tâche, qui le fera? La concertation est-elle suffisante, même au rythme de trois réunions par semaine? Le personnel est inquiet et souvent épuisé. Les partenaires sociaux devraient conclure des accords sectoriels sur les besoins en personnel afin d’anticiper les vagues de licenciements. Qu’en pensent les orateurs invités?

M. Raoul Hedebouw (PTB-GO!) ne comprend pas pourquoi on ne réduit pas le dividende au lieu de faire payer les économies au personnel. Il est étonnant que l’État participe à un tel scénario. Ne s’est-on jamais demandé pourquoi le progrès technique s’accompagne généralement d’une régression sociale? On brandit systématiquement l’argument de la création d’emplois, mais où sont les emplois créés par l’innovation technologique? Les 900 travailleurs qui quittent naturellement l’entreprise seront-ils remplacés? Ou doivent-ils être comptés parmi les 1 900 emplois à supprimer? Quelle part du personnel a droit à une formation continue et à un recyclage? La modération salariale a également un impact négatif sur le pouvoir d’achat des clients. Cela déclenche une spirale descendante. Le conseil d’administration dit “prendre note” du plan de transformation comme s’il n’avait aucune influence sur la décision finale. Le président du conseil d’administration est-il favorable au plan? Le gouvernement actuel a accru l’autonomie de Proximus, se défaisant ainsi d’un levier. Pourquoi une assemblée générale n’est-elle pas convoquée conformément à l’article 30 de la loi, applicable à Proximus? Vingt pourcent des actionnaires en ont toujours la possibilité dans des circonstances exceptionnelles. Ne s’agit-il pas en l’occurrence de circonstances exceptionnelles?

Mme Karine Lalieux (PS) se demande si le but n’est pas de licencier en priorité les travailleurs de plus de cinquante ans au profit de jeunes recrues moins coûteuses. Proximus affiche un taux d’endettement faible par rapport à celui d’autres opérateurs européens. N’aurait-il dès lors pas été préférable de financer le plan de transformation par des emprunts? Proximus n’en est pas à son premier plan de transformation, mais c’est la première fois qu’un plan de cette nature provoque un bain de sang social. L’entreprise ne s’est-elle pas concertée avec le gouvernement sur les régimes de fin de carrière? Les orateurs peuvent-ils confirmer que l’arrivée d’un quatrième opérateur sur le marché devrait coûter 6 000 à 9 000 emplois supplémentaires? Quand le gouvernement a-t-il été informé du plan de transformation en préparation? Avant ou après “l’accord de l’été”?

B.3. Antwoorden van de genodigden

B.3.1. De heer Stefaan De Clerck

Werking van de raad van bestuur

De rol van de voorzitter is het debat te organiseren over alle aangelegenheden die het belang en de toekomst van Proximus aangaan. Alle bestuurders, welke aandeelhouder ze ook vertegenwoordigen, zijn in het raam van de principes van “*corporate governance*” verplicht tot en aansprakelijk voor de geheimhouding van alle informatie die binnen de raad van bestuur circuleert. De raad van bestuur beslist collegiaal, ook wanneer het om strategische keuzes gaat. Geen enkele aandeelhouder mag meer informatie ontvangen dan een ander. Anderzijds is informatieverstrekking aan het personeel wel voorgeschreven door een in de uiteenzetting reeds vermelde Europese richtlijn van 2002.

Maatschappelijke context

De digitalisering is een prioriteit zowel voor de overheid als de privébedrijven. Ze neemt een voor-aanstaande rol in in het investeringspact maar ook in tal van academische onderzoeksprojecten. Dit noopt Proximus ertoe zich de vraag te stellen hoe de consumenten tevreden te stellen, de concurrenten het hoofd te bieden en het personeel te informeren aangaande de noodzakelijke transformatie van het bedrijf.

Timig van het transformatieplan

Het Strategisch Comité heeft, zoals ieder jaar, in de maand oktober vergaderd. De raad van bestuur nam op 8 januari 2019 akte van het transformatieplan en gaf het management het mandaat om het sociaal overleg op te starten. Dit zou in de maand september moeten leiden tot een nieuw document, waarna de raad van bestuur een formele beslissing zal nemen. Het is de eerste keer dat een lek aangaande het transformatieplan de klassieke informatieverstrekking alsook de communicatieplanning in de war heeft gestuurd. Het transformatieplan diende na de raad van bestuur op 8 januari 2019 op 14 januari 2019 bekend te worden gemaakt, niet eerder.

Contact met de voogdijminister

Voor iedere raad van bestuur is er informeel overleg met de minister bevoegd voor telecomcommunicatie. De premier diende na de raad van bestuur van 8 januari 2019 geïnformeerd te worden, maar doordat het lek voor

B.3. Réponses des orateurs

B.3.1. M. Stefaan De Clerck

Fonctionnement du conseil d'administration

Le rôle du président est d'organiser le débat sur les différentes questions concernant l'intérêt et l'avenir de Proximus. Dans le cadre des principes de la gouvernance d'entreprise, tous les administrateurs, quel que soit l'actionnaire qu'ils représentent, sont tenus au respect de la confidentialité de l'ensemble des informations qui circulent au sein du conseil d'administration et ils sont responsables de cette confidentialité. Le conseil d'administration statue de manière collégiale, même dans le cadre de ses choix stratégiques. Aucun actionnaire ne peut recevoir plus d'informations que les autres. La diffusion d'informations au personnel est par ailleurs prescrite par une directive européenne de 2002 déjà citée dans l'exposé.

Contexte sociétal

La numérisation est une priorité, tant pour les pouvoirs publics que pour les entreprises privées. Ce processus occupe une place essentielle dans le pacte d'investissement, mais aussi dans de nombreux projets de recherche académiques. Proximus doit donc se poser la question de savoir comment satisfaire les consommateurs, comment faire face à la concurrence et comment informer le personnel sur les transformations qu'il convient d'apporter à l'entreprise.

Calendrier du plan de transformation

Comme chaque année, le Comité stratégique s'est réuni en octobre. Le 8 janvier 2019, le conseil d'administration a pris acte du plan de transformation et a mandaté la direction pour qu'elle ouvre la concertation sociale. Celle-ci devrait déboucher sur l'élaboration d'un nouveau document en septembre, après quoi le conseil d'administration prendra une décision formelle. C'est la première fois qu'une fuite concernant le plan de transformation chamboule la communication classique des informations et le calendrier de communication. Le plan de transformation devait être annoncé le 14 janvier 2019, après le conseil d'administration du 8 janvier 2019, pas plus tôt.

Contacts avec le ministre de tutelle

Une concertation informelle est prévue avec le ministre en charge des Télécommunications pour chaque conseil d'administration. Le premier ministre devait être informé du plan de transformation après le

die datum ontstond, kon hij niet eerder op de hoogte worden gesteld.

B.3.2. *Mevrouw Dominique Leroy*

Overleg met vakorganisaties

De verstandhouding met de vertegenwoordigers van het personeel is goed. Sedert vorig jaar heeft iedere maand een informele vergadering plaats waarop alle onderwerpen ter sprake kunnen worden gebracht.

Sociaal Overleg Comité (SOC)

Dit comité – dat bestaat uit vertegenwoordigers van het HR-departement en de sociale partners – vergadert tweemaal per week en behandelt veel aangelegenheden die door de wet van 21 maart 1991 worden voorgeschreven.

Paritair comité

Dit comité, voorgezeten door de voorzitter van de raad van bestuur, vergadert eenmaal per maand en beslist bij tweederdemeerderheid, waarna de raad van bestuur de beslissing formaliseert.

Sociale partners

Om de drie maanden wordt de sociale partners financiële informatie verstrekt en minstens eenmaal per jaar marktanalyses en enquêtes die voor het Strategisch Comité van oktober worden voorbereid. Er is niet op alle echelons gewag gemaakt van het transformatieplan als zodanig, maar wel van de noodzakelijke inkrimping van de kostenstructuur.

Verlies jobs

Het gaat veeleer om functies dan om jobs. Geen enkele specifieke categorie van het personeel – naar gelang van leeftijd, of ze statutair dan wel contractueel zijn, enzovoort – werd specifiek geviseerd. Er werd alleen rekening gehouden met een mogelijke evolutie over een periode van drie jaar. De taken die zouden verdwijnen werden bruto vertaald in een aantal jobs in vele departementen. De functies om deze taken uit te voeren zullen worden herschikt. In sommige gevallen is bijscholing nodig. Ook wordt rekening gehouden met vrijwillig vertrek. Naakte ontslagen zijn niet uitgesloten, maar momenteel is nog niet uitgemaakt hoe de transformatie zal worden aangepakt en met welke middelen ze zal worden doorgevoerd. Deze informatie is wel vertrouwelijk want ze maakt deel uit van het sociaal overleg.

conseil d'administration du 8 janvier 2019, mais, la fuite s'étant produite avant cette date, il n'a pas pu en être informé plus tôt.

B.3.2. *Mme Dominique Leroy*

Concertation avec les syndicats

Les relations avec les représentants du personnel sont bonnes. Depuis l'année dernière, une réunion informelle au cours de laquelle tous les sujets peuvent être abordés est organisée chaque mois.

Comité de concertation sociale (CCS)

Ce comité – qui se compose de représentants du département RH et des partenaires sociaux – se réunit deux fois par semaine et traite de nombreuses questions qui sont réglées par la loi du 21 mars 1991.

Commission paritaire

Cette commission, présidée par le président du conseil d'administration, se réunit une fois par mois et se prononce à la majorité des deux tiers, après quoi le conseil d'administration formalise les décisions.

Partenaires sociaux

Des informations financières sont fournies aux partenaires sociaux tous les trois mois et des analyses de marché et des enquêtes sont préparées pour le Comité stratégique d'octobre au moins une fois par an. Tous les échelons ne sont pas concernés en tant que tels par le Plan de transformation mais bien par la nécessaire réduction de la structure des coûts.

Perte d'emplois

Il s'agit plus de fonctions que d'emplois. Aucune catégorie spécifique de personnel – selon l'âge, qu'ils soient statutaires, contractuels ou autres – n'a été spécifiquement ciblée. Seule une évolution possible sur une période de trois ans a été prise en compte. Les tâches appelées à disparaître ont été traduites de façon brute en un nombre d'emplois dans de nombreux départements. Les fonctions permettant d'exécuter ces tâches seront réorganisées. Dans certains cas, une formation s'avérera nécessaire. Les départs volontaires sont également pris en compte. Les licenciements secs ne sont pas exclus, mais pour l'instant, aucune décision n'a encore été prise quant à la façon de gérer la transformation et aux moyens de la réaliser. Ces informations sont confidentielles car elles font partie de la concertation sociale.

Informatie werknemers

Zoals reeds gesteld, is de wet-Renaault niet van toepassing, maar wel een Europese richtlijn van 2002 waarover reeds veel jurisprudentie bestaat. De richtlijn zelf is vaag, maar de jurisprudentie schrijft verschillende fasen voor. Het overlegritme werd opgetrokken naar drie vergaderingen per week. Na de eindfase zal het personeel partieel worden geïnformeerd om de ongerustheid weg te nemen.

Wet van 1991

Het sociaal luik dient te worden herzien om een gelijk speelveld te hebben in de telecommarkt. Een cao uit 2004 schrijft voor dat de regels voor statutair en contractueel personeel inzake barema's, ontslag, verdiensten, enzovoort, dezelfde behoren te zijn. Dit is onhoudbaar in het licht van de concurrentiedruk.

Reconversie

Er zijn 185 personeelsleden – waarvan slechts 80 statutairen – in reconversie. Dit betekent dat ze geen job meer hebben maar tijdelijke opdrachten kunnen aanvaarden. Een dergelijk proces neemt gemiddeld tweeënhalf jaar in beslag. Geen enkele specifieke categorie is hierbij geviseerd.

Natuurlijke afvloeiingen

Het personeel – 900 ongeveer – dat natuurlijk afvloeit wordt vervangen. Alles hangt af van de taak die ze uitvoeren.

Rekrutering

1250 nieuwe personeelsleden rekruteren – 400 ongeveer per jaar – zal geen gemakkelijke opdracht zijn. Toch heeft Proximus in het verleden jaarlijks 400 à 500 personeelsleden aangeworven.

Personeel in filialen

750 personeelsleden in filialen houden zich voornamelijk bezig met IT. Ze werden niet in de groep geïntegreerd omdat ze alleen goed functioneren. Proximus heeft geen enkele opdracht gefilialiseerd. Integendeel. Filialen die actief zijn in bepaalde niches worden zoveel mogelijk geïntegreerd.

Information des travailleurs

Comme déjà indiqué, la loi Renault ne s'applique pas ici, mais bien une directive européenne de 2002 à propos de laquelle il existe une jurisprudence abondante. La directive elle-même est vague, mais la jurisprudence prescrit différentes phases. Le rythme des concertations a été porté à trois réunions par semaine. Après la phase finale, le personnel sera partiellement informé pour dissiper les inquiétudes.

Loi de 1991

Le volet social doit être revu pour garantir des conditions de concurrence équitables sur le marché des télécommunications. Une convention collective de 2004 stipule que les règles applicables au personnel statutaire et contractuel concernant les échelles de salaire, les licenciements, les salaires, etc. doivent être les mêmes. Cette situation n'est pas tenable compte tenu de la pression concurrentielle.

Reconversion

185 membres du personnel – dont seulement 80 statutaires – sont en reconversion. Cela signifie qu'ils n'ont plus d'emploi mais qu'ils peuvent accepter des missions temporaires. Un tel processus dure en moyenne deux ans et demi. Aucune catégorie spécifique n'est visée ici.

Départs naturels

Le personnel concerné par un départ naturel – environ 900 personnes – sera remplacé. Tout dépendra de la tâche exécutée.

Recrutement

Recruter 1250 personnes – environ 400 par an – ne sera pas chose aisée. Dans le passé, Proximus a néanmoins recruté 400 à 500 personnes par an.

Personnel dans les filiales

750 collaborateurs dans les filiales sont principalement actifs dans l'informatique. Ils n'ont pas été intégrés dans le groupe parce qu'ils fonctionnent bien de façon isolée. Proximus n'a pas filialisé une seule mission. Bien au contraire. Les filiales opérant dans certaines niches sont intégrées autant que possible.

Outsourcing

Het gaat hier niet om 1 500 jobs. In de callcenters zijn maximaal 1200 personen tewerkgesteld, waarvan slechts 800 een permanent contract hebben. Een deel van de callcenters zal naar Marokko of Nederland worden gedelokaliseerd, waar ze 15 à 20 % goedkoper zijn. Geen enkele concurrent heeft een callcenter in België. Behalve 850 (moeilijk te vinden) IT-mensen in India, heeft alle outsourcing in België plaats. Outsourcing gebeurt in overleg met de vakbonden maar komt er wel op vraag van de consument die ook 's avonds en tijdens het weekend bediend wenst te worden. In ieder geval zal welke delocalisering ook stapsgewijs geschieden.

Opleiding

Waar een personeelslid thans drie dagen wordt opgeleid, zal dit naar vijf dagen worden opgetrokken. Vorig jaar werden 11 600 personeelsleden vertrouwd gemaakt met de digitalisering.

Absenteïsme

3,1 % zijn langdurige zieken (daar waar het Belgisch gemiddelde 2,9 % bedraagt). Dit percentage is evenwel gestabiliseerd. Het aantal burn-outs is confidencieel. Het personeel van Proximus is door de bank genomen zeer gemotiveerd.

Vierde marktspeeler

De aankondiging van een vierde marktspeeler heeft geen invloed gehad op de inhoud van het transformatieplan, dat er sowieso zou gekomen zijn. De timing daarentegen – een veiling van het spectrum in 2020 – heeft wel een rol gespeeld. In maart 2018 was Proximus zich reeds bewust van de impact van een vierde marktspeeler. Het BIPT stond op het punt het spectrum zonder voorafgaande veiling te veilen met als doel in 2020 5 G te ontplooiën. Door de in het vooruitzicht gestelde invoering van een voorafgaande veiling bij koninklijk besluit werd evenwel alles in de war gestuurd. Ook is verwarring ontstaan tussen de komst van een vierde speler en de ontplooiing van 5 G. Deze aangelegenheid blijft als een zwaard van Damocles over de telecomsector hangen.

Verhoging schuldgraad

De schuldgraad van Proximus is goed. Recent leende het bedrijf 400 miljoen euro bij de Europese Investeringsbank voor de ontplooiing van het glasvezelnetwerk. Lenen om de kosten te verlagen is geen daad van deugdelijk beheer.

Externalisation

Ce ne sont pas 1 500 emplois qui sont concernés ici. Les call centers emploient au maximum 1200 personnes, dont 800 seulement ont un contrat à durée indéterminée. Certains *call centers* seront délocalisés au Maroc ou aux Pays-Bas, où ils sont 15 à 20 % moins chers. Aucun concurrent n'a de *call center* en Belgique. À l'exception de 850 informaticiens (difficiles à trouver) en Inde, toute l'externalisation a lieu en Belgique. L'externalisation se fait en concertation avec les syndicats, mais à la demande du consommateur qui souhaite également être servi le soir et le week-end. En tout état de cause, toute éventuelle délocalisation s'effectuera par étapes.

Formation

Alors qu'un membre du personnel suit actuellement une formation de trois jours, celle-ci sera portée à cinq jours. L'année dernière, 11 600 collaborateurs ont initiés à la numérisation.

Absentéisme

Les malades de longue durée représentent 3,1 % des absents (la moyenne belge s'élevant à 2,9 %). Ce pourcentage s'est toutefois stabilisé. Le nombre de cas de burn-out est confidentiel. Le personnel de Proximus est généralement très motivé.

Quatrième acteur sur le marché

L'annonce de l'arrivée d'un quatrième opérateur sur le marché n'a eu aucune influence sur le contenu du plan de transformation qui aurait vu le jour de toute façon. Par contre, le timing – une adjudication du spectre en 2020 – a bien joué un rôle. En mars 2018, Proximus avait déjà conscience de l'impact d'un quatrième acteur sur le marché. L'IBPT était sur le point de mettre le spectre aux enchères sans adjudication préalable dans le but de déployer la 5G en 2020. L'organisation annoncée d'une adjudication préalable par voie d'arrêté royal a toutefois créé une confusion généralisée. Une confusion est également apparue entre l'arrivée d'un quatrième opérateur et le déploiement de la 5G. Cette question reste suspendue comme une épée de Damoclès au-dessus du secteur des télécommunications.

Relèvement du taux d'endettement

Le taux d'endettement de Proximus est bon. L'entreprise a récemment emprunté 400 millions d'euros à la Banque européenne d'investissement pour le déploiement de la fibre optique. Emprunter pour réduire les coûts n'est pas un acte de bonne gestion.

Dividendenbeleid

De raad van bestuur zal hierover eind februari debatteren om op één maart de cijfers te publiceren.

Interfederaal Investeringspact

Proximus neemt deel aan de inspanningen om België met meer digitale talenten – en mogelijk een onderwijs-hervorming – naar de toekomst te loodsen. De volgende regering zal hier concreet werk moeten van maken. Een heikel punt blijft hoe men mensen in de bedrijven zal kunnen bijscholen. Volgens een studie van Agoria in samenwerking met het VDAB en de FOREM zouden tegen 2030 580 000 vacatures zijn, niet noodzakelijk van hoogopgeleid personeel maar in sectoren zoals de gezondheidszorg, het onderwijs, de bouw en ICT.

Vacatures

Vele zowel openbare als particuliere bedrijven richten zich tot Proximus om geschikte profielen te vinden, waar outplacement voor mogelijk zou zijn.

B.4. Bijkomende vragen van de leden

De heer David Geerts (sp.a) meent dat een vierde marktpeler eerlang officieel zal worden afgevoerd. Hij neemt akte van het feit dat het verlies van 1 900 arbeidsplaatsen geen 1 900 naakte ontslagen impliceert. Voorts vindt de spreker het ongehoord dat een overheidsbedrijf de mensen tegen zulke lage arbeidsvoorwaarden tot in het buitenland onder de armoedegrens laat werken.

De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) wenst te weten of de reoriëntatie van Proximus met soepele regels makkelijker zou verlopen. Is er ook vraag naar oudere werknemers?

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) vraagt zich af of de voorafgaande veiling van het spectrum met discriminatoire voorwaarden niet aanleiding tot een beroep tot vernietiging zal geven.

Mevrouw Anne-Catherine Goffinet (cdH) wil weten waarom “Fit-for-Growth” niet werd aangepast in plaats van een nieuw transformatieplan te lanceren.

Politique des dividendes

Le conseil d’administration en débattera à la fin février en vue de publier les chiffres le 1^{er} mars.

Pacte interfédéral d’investissements

Proximus participe aux efforts visant à tourner la Belgique vers l’avenir grâce à un plus grand nombre de talents numériques, voire à une réforme de l’enseignement. Le prochain gouvernement devra s’y atteler concrètement. La question de savoir comment le personnel pourra être recyclé dans les entreprises demeure épineuse. Selon une étude d’Agoria réalisée en collaboration avec le VDAB et le FOREM, 580 000 postes seront vacants en 2030, pas nécessairement pour du personnel hautement qualifié, mais aussi dans des secteurs tels que les soins de santé, l’enseignement, la construction et les TIC.

Emplois vacants

De nombreuses entreprises tant publiques que privées s’adressent à Proximus pour trouver les profils adéquats, qui pourraient faire l’objet d’un reclassement professionnel.

B.4. Questions complémentaires des membres

M. David Geerts (sp.a) estime que le quatrième opérateur sera sous peu officiellement écarté. Il prend acte du fait que la perte de 1 900 emplois n’implique pas 1 900 licenciements secs. L’intervenant estime par ailleurs qu’il est inconcevable qu’une entreprise publique aille jusqu’à faire travailler des personnes dans des conditions aussi déplorables à l’étranger sous le seuil de pauvreté.

M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) demande si la réorientation de Proximus serait plus aisée avec des règles plus souples. Des travailleurs âgés sont-ils également demandés?

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) se demande si la vente aux enchères préalable du spectre à des conditions discriminatoires ne donnera pas lieu à un recours en annulation.

Mme Anne-Catherine Goffinet (cdH) s’enquiert de la raison pour laquelle on n’a pas adapté le plan “Fit-for-Growth” plutôt que de lancer un nouveau plan de transformation.

B.5. Bijkomende antwoorden van Proximus*“Fit-for-Growth”*

De omstandigheden zijn sedertdien grondig gewijzigd.

Sociaal luik

Soepele regels zullen de transformatie van Proximus zeker ten goede komen.

Vraag naar werknemers

De overheidsdepartementen die Proximus aanspreken voor het afstaan van werknemers zijn bijvoorbeeld de justitie en de douane. Er is ook vraag naar oudere opgeleide werknemers.

Vierde marktspeeler

Het is onzeker of een beroep tegen de veiling van het spectrum wegens het hanteren van ongeoorloofde gunstigere voorwaarden kans op slagen heeft.

De rapporteurs,

Veli YÜKSEL
Gilles VANDEN BURRE

De voorzitter,

Karine LALIEUX

B.5. Réponses complémentaires de Proximus*“Fit-for-Growth”*

Les circonstances ont profondément changé dans l'intervalle.

Volet social

Des règles plus souples faciliteront assurément la transformation de Proximus.

Demande de travailleurs

Les départements publics qui s'adressent à Proximus en vue d'obtenir des travailleurs sont, par exemple, la justice et les douanes. Il y a également une demande de travailleurs âgés qualifiés.

Quatrième opérateur

Il est incertain qu'un recours contre la vente aux enchères du spectre en raison de conditions plus avantageuses illicites ait une chance d'aboutir.

Les rapporteurs,

Veli YÜKSEL
Gilles VANDEN BURRE

La présidente,

Karine LALIEUX