



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

mercredi

30-06-2004

Après-midi

woensdag

30-06-2004

Namiddag

SOMMAIRE

Question de Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la privatisation de BIAC" (n° 3203)

Orateurs: **Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

Question de M. André Frédéric au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les gares SNCB dans la province de Liège" (n° 3241)

Orateurs: **André Frédéric, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

Questions jointes de 3

- Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les expériences menées dans le cadre du lancement d'un nouveau concept de services à La Poste" (n° 3251)

- Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "des services postaux en dehors des bureaux de poste" (n° 3254)

- M. François Bellot au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les expériences-pilotes prévues à Namur et à Malines-Lierre fin 2004" (n° 3273)

Orateurs: **Simonne Creyf, Karine Lalieux, François Bellot, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

Questions jointes de 11

- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le nouveau plan social de Belgacom" (n° 3256)

- Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la menace sur l'emploi chez Belgacom" (n° 3263)

Orateurs: **Camille Dieu, Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

INHOUD

Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de privatisering van BIAC" (nr. 3203)

Sprekers: **Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer André Frédéric aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS-stations in de provincie Luik" (nr. 3241)

Sprekers: **André Frédéric, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 3

- mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de experimenten met het opzetten van een nieuw serviceconcept bij De Post" (nr. 3251)

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "postdiensten buiten de postkantoren" (nr. 3254)

- de heer François Bellot aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de in Namen en Mechelen-Lier op het einde van 2004 geplande proefprojecten" (nr. 3273)

Sprekers: **Simonne Creyf, Karine Lalieux, François Bellot, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 11

- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het nieuw sociaal plan van Belgacom" (nr. 3256)

- mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het dreigende banenverlies bij Belgacom" (nr. 3263)

Sprekers: **Camille Dieu, Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 30 JUIN 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 30 JUNI 2004

Namiddag

La discussion des questions commence à 15h.10 sous la présidence de M. Francis Van den Eynde.

01 Question de Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la privatisation de BIAC" (n° 3203)

01.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Une offre pouvait être faite concernant BIAC, l'exploitant de l'aéroport de Bruxelles, jusqu'au 14 juin. Schiphol est prêt à déboursier 450 millions d'euros pour la BIAC.

Comment le gouvernement assure-t-il le suivi du dossier ? Une concertation est-elle menée avec la Région flamande ? Quelles seraient les conséquences économiques d'un tel rachat pour notre pays ? Que vont faire les autorités pour éviter que Zaventem soit relégué au rang d'aéroport de seconde zone ? Schiphol n'a-t-il pas l'intention de progressivement démanteler Zaventem ? Comment l'acheteur sera-t-il choisi ?

01.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre (*en néerlandais*): Il y a huit ans déjà, il a été décidé de vendre BIAC. La société privée BATC fut à l'époque obligée de s'associer à la partie exploitation de la Régie des voies aériennes. Les actionnaires savaient qu'une vente pouvait intervenir après la restructuration. Je ne fais qu'exécuter la décision prise à l'époque.

Pourquoi privatisation rimerait-elle obligatoirement avec tragédie: l'aéroport a tout intérêt à se doter d'un partenaire fiable qui ait les reins solides sur le plan financier et puisse lui apporter une valeur

De vragen vangen aan om 15.10 uur.

Voorzitter: de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.

01 Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de privatisering van BIAC" (nr. 3203)

01.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Tot 14 juni kon een bod worden gedaan op uitbater BIAC van de Brusselse luchthaven. Schiphol heeft alvast 450 miljoen euro veil voor BIAC.

Hoe volgt de regering het dossier op? Is er overleg met het Vlaams Gewest? Wat zijn de economische gevolgen van zo'n overname voor ons land? Hoe zal de overheid voorkomen dat Zaventem tot een tweederangsluchthaven wordt gedegradeerd? Wil Schiphol Zaventem niet afbouwen? Hoe wordt de koper geselecteerd?

01.02 Minister **Johan Vande Lanotte** (*Nederlands*): Acht jaar geleden al werd beslist om BIAC te verkopen. De privé-vennootschap BATC werd toen verplicht samen te gaan met het exploitatiegedeelte van de Regie der Luchtwezen. De aandeelhouders wisten dat na de herstructurering een verkoop mogelijk zou worden. Ik voer de beslissing van toen enkel uit.

De privatisering hoeft niet tot een drama te leiden: de luchthaven heeft baat bij een goede partner die financieel sterk staat en een toegevoegde waarde kan bieden, dit wil zeggen groeikansen voor de

ajoutée, c'est-à-dire des perspectives de croissance. Nous veillerons à ce qu'il n'y ait pas de reprise hostile.

Après avoir réceptionné toutes les offres, les actionnaires ont établi une présélection. ING proposera un partenaire et un prix. La «Bank Degroof» soumettra au gouvernement une «second opinion». Ensuite, des discussions seront entamées avec les candidats de la présélection. Nous suivrons ce processus en nous fondant sur les avis. La question de savoir si le partenaire retenu sera belge ou étranger sera fonction de l'offre. Le processus se déroule dans la discrétion. Mais le nom de Schiphol a été cité dans les journaux.

luchthaven. Wij waken erover dat er zich geen vijandige overname voordoet.

Na de biedingen werd door de aandeelhouders een shortlist opgesteld. ING zal een partner en een prijs voorstellen. De Bank Degroof bezorgt een *second opinion* aan de regering. Daarna wordt met de kandidaten op de shortlist gepraat. Wij zullen dit proces volgen aan de hand van de adviezen. Of het een binnenlandse of een buitenlandse partner wordt, hangt af van het aanbod. Het proces verloopt discreet. Toch verscheen de naam van Schiphol in de krant.

01.03 Simonne Creyf (CD&V): La question de la privatisation de Zaventem est une question complexe. La santé financière et la valeur ajoutée sont importants, mais comment déterminer cette dernière ? D'aucuns craignent que Schiphol ne relègue Zaventem au rang d'aéroport de seconde zone. Une concertation est-elle menée avec la Région flamande ?

01.03 Simonne Creyf (CD&V): De privatisering van Zaventem is onoverkomelijk. Financiële sterkte en toegevoegde waarde zijn belangrijk, maar hoe wordt die laatste bepaald? Sommigen vrezen dat Schiphol Zaventem tot een tweederangs luchthaven zal degraderen. Is er overleg met het Vlaams Gewest ?

01.04 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): Non, dans la mesure où il s'agit d'une vente de l'Etat fédéral. Le consortium d'actionnaires privés vend des actions à une entreprise privée. Il est dès lors impossible d'organiser une concertation avec la Région flamande.

01.04 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Nee, aangezien het een verkoop van de federale overheid betreft. Het consortium van privé-aandeelhouders verkoopt aandelen aan een privé-bedrijf. Overleg met het Vlaams Gewest daarover is onmogelijk.

01.05 Simonne Creyf (CD&V): Les actions de la Région flamande sont-elles également mises en vente ?

01.05 Simonne Creyf (CD&V): Zitten de aandelen van het Vlaams Gewest ook in de verkoop ?

01.06 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): La Région flamande ne détient pas d'actions.

01.06 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Het Vlaams Gewest heeft geen aandelen.

01.07 Simonne Creyf (CD&V): Sur les 30% que les autorités entendent garder, les Régions recevront tout de même une partie !

01.07 Simonne Creyf (CD&V): Van de 30 percent die de overheid wil houden, krijgen de Gewesten toch een deel ?

01.08 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): La Région flamande n'a jamais souhaité participer, elle n'est propriétaire de rien et n'a même pas pris d'option. De même, aucune concertation n'a été organisée avec la Région bruxelloise ni avec la Région wallonne, même si celles-ci possédaient des options sur actions. En fait, la Région flamande n'est en rien concernée par cette affaire.

01.08 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): Het Vlaams Gewest heeft nooit willen participeren, heeft hierin geen eigendom en nam zelfs geen optie. Met het Brussels en het Waals Gewest is er ook geen overleg, ook al hadden zij wel een optie op aandelen. Het Vlaams Gewest heeft hiermee eigenlijk niets te maken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de M. André Frédéric au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les gares SNCB dans la province de Liège" (n° 3241)

02.01 André Frédéric (PS): Une étude de la SNCB condamnerait certains services en gare qui ne seraient pas assez rentables. Trois-Ponts et Pepinster sont concernées dans l'arrondissement de Verviers. Or, une présence et un encadrement des voyageurs confèrent une valeur ajoutée en termes de prévention. Pepinster est, par ailleurs, un maillon essentiel pour la mobilité des étudiants. Enfin, dans le cadre du redéploiement économique de la région vers le tourisme, les gares représentent un outil essentiel.

Confirmez-vous ces informations ? Comptez-vous prendre une initiative pour maintenir les services actuels dans ces gares ? Soutenez-vous ce projet qui va à l'encontre d'une politique de proximité ?

02.02 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*): A la suite de cette étude, des contacts seront pris avec les autorités locales. La question concerne le maintien de guichets. A Trois-Ponts, le chiffre d'affaires propre à la gare n'est pas suffisant pour couvrir les frais de rémunération du personnel affecté à ce service. A Pepinster par contre, une analyse du chiffre d'affaires propre conclut à la conservation d'un guichet.

02.03 André Frédéric (PS): Il conviendrait de faire une analyse de rentabilité sur l'ensemble d'un réseau, d'une région. J'alerterai les autorités locales. Se priver de tels outils dans une région où les distances à couvrir sont grandes serait une erreur.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les expériences menées dans le cadre du lancement d'un nouveau concept de services à La Poste" (n° 3251)

- Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "des services postaux en dehors des bureaux de poste" (n° 3254)

02 Vraag van de heer André Frédéric aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS-stations in de provincie Luik" (nr. 3241)

02.01 André Frédéric (PS): In een NMBS-studie wordt gewag gemaakt van de mogelijke afschaffing van bepaalde vormen van dienstverlening in de stations die als onvoldoende rendabel worden beschouwd. In het arrondissement Verviers gaat het om de stations van Trois-Ponts en Pepinster. Een dergelijke dienstverlening en een begeleiding van de reizigers zorgen echter voor een toegevoegde waarde op het stuk van de preventie. Pepinster is bovendien een belangrijke schakel met betrekking tot de mobiliteit van de studenten. In het kader van de economische herstructurering van de streek waarbij het toerisme centraal komt te staan, vormen de stations een instrument van essentieel belang.

Bevestigt u die informatie? Zal u een initiatief nemen om de huidige dienstverlening in de stations te handhaven? Steunt u dat plan, dat haaks staat op een beleid waarbij meer aandacht gaat naar de lokale dimensie?

02.02 Minister Johan Vande Lanotte (*Frans*): Tengevolge van die studie zal met de lokale overheden contact worden opgenomen. De vraag betreft de handhaving van loketten. In Trois-Ponts voldoet de eigen omzet van het station niet om de kosten voor de bezoldiging van het personeel dat aan die dienst toegewezen is te dekken. In Pepinster daarentegen, kan men op basis van een analyse van de eigen omzet tot de handhaving van één loket concluderen.

02.03 André Frédéric (PS): Het zou aangewezen zijn een rendabiliteitsstudie te voeren voor een netwerk of een gebied in zijn geheel. Ik zal de lokale overheden waarschuwen. Zich dergelijke mogelijkheden ontzeggen in een regio waar grote afstanden afgelegd moeten worden, zou een vergissing zijn.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de experimenten met het opzetten van een nieuw serviceconcept bij De Post" (nr. 3251)

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "postdiensten buiten de postkantoren" (nr. 3254)

- M. François Bellot au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les expériences-pilotes prévues à Namur et à Malines-Lierre fin 2004" (n° 3273)

- de heer François Bellot aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de in Namen en Mechelen-Lier op het einde van 2004 geplande proefprojecten" (nr. 3273)

03.01 Simonne Creyf (CD&V): Le 24 juin 2004, La Poste a annoncé le lancement d'un projet pilote en matière de service à la fin de cette année dans les zones de Malines-Lierre et de Namur. Des partenaires locaux proposeront des services de base de La Poste. Un employé de La Poste sera en outre présent à l'administration communale. Les bureaux de poste n'en resteront pas moins ouverts.

03.01 Simonne Creyf (CD&V): Op 24 juni 2004 kondigde De Post aan dat eind dit jaar dienstenexperimenten worden opgestart in de zones Mechelen-Lier en Namen. Plaatselijke partners zullen basisdiensten van De Post aanbieden. In het gemeentehuis zal bovendien een postbediende aanwezig zijn. De gewone postkantoren blijven wel open.

Ce projet a-t-il fait l'objet d'une concertation avec les syndicats ? Les bureaux de poste continueront-ils à proposer l'ensemble des services de base ? Des partenaires ont-ils déjà été trouvés ? Que rapportera cette diversification ? Dans quelle mesure le volume des transactions diminuera-t-il dans les bureaux de poste ? Comment préviendra-t-on les problèmes en matière de sécurité et de respect de la vie privée, par exemple dans le cadre du traitement d'envois recommandés ? Dans quelle mesure le projet visant à permettre aux bureaux de poste de proposer d'autres services est-il maintenu ?

Werd over dit project overleg gepleegd met de vakbonden? Zullen de postkantoren alle basisdiensten blijven aanbieden? Zijn er al partners gevonden? Hoeveel zal deze diversificatie opbrengen? Hoe sterk zal het aantal transacties in de postkantoren dalen? Hoe zullen veiligheidsproblemen en privacyproblemen, bijvoorbeeld bij de afhandeling van aangetekende zendingen, worden vermeden? In hoeverre blijft het plan bestaan om de postkantoren andere diensten te laten aanbieden?

03.02 Karine Lalieux (PS): Une nouvelle expérience sera donc lancée avec trois objectifs, que nous partageons : améliorer le service, renforcer sa proximité et élargir l'accès du client aux services de base.

03.02 Karine Lalieux (PS): Er wordt dus een nieuw experiment opgezet, met een drievoudige doelstelling, die onze goedkeuring wegdraagt: een betere dienstverlening, een grotere bereikbaarheid en laagdrempelige basisdiensten.

Nous ne partageons cependant pas la manière dont La Poste veut les mettre en œuvre. D'abord, elle semble encore devoir trouver son partenaire dans ce domaine. Pour caricaturer un peu, l'on a plutôt l'impression qu'elle va emménager ses services à la boulangerie !

We staan echter niet achter de wijze waarop De Post die doelstellingen wil halen. Vooreerst schijnt ze daarvoor nog op zoek te zijn naar een partner. Met enige overdrijving zou men kunnen zeggen dat ze haar diensten bij de bakker wil aanbieden!

Comme d'habitude, La Poste a évoqué cette expérience avec emphase et optimisme: rappelons-nous la campagne «Prior», dont on est bien revenu depuis.

De Post kondigde dit experiment zoals gewoonlijk met de nodige poeha en met het gebruikelijke optimisme aan. Dat was ook al zo naar aanleiding van de invoering van de priorzegel, waarvoor het enthousiasme intussen bekoeld is.

Cette expérience est en contradiction totale avec la philosophie du contrat de gestion. D'ailleurs, La Poste l'a avoué elle-même en disant que cela se déroulait "à côté du contrat de gestion, mais sous surveillance de l'IBPT". Il nous revient également que les syndicats ont été mis devant le fait accompli.

Dat experiment staat volledig haaks op de filosofie van de beheersovereenkomst. De Post gaf dat trouwens met zoveel woorden toe en zei dat het experiment "naast de beheersovereenkomst, maar onder het toezicht van het BIPT" liep. We hoorden ook dat de vakbonden voor een voldongen feit werden geplaatt.

Dans le contrat de gestion, il est question de "points de service postal". Cette notion avait déjà

In de beheersovereenkomst was sprake van "postale service punten". Dat leidde toen al tot enig

fait grincer des dents par le passé, mais répondait à la difficulté de maintenir un réseau de bureaux élargi. Cependant, dans ces points de service postal, ces services devaient être proposés par un postier. Ici, nous serons loin de cette situation.

Certes, La Poste a surtout en vue la vente de services dans les maisons communales. Mais il reste la question de la librairie, de la boulangerie, du supermarché ou de l'agence bancaire. Cette dernière suscite des questions : si elle doit vendre des services financiers de La Poste, la vente sera-t-elle correcte ?

Mes questions rejoignent celles de ma collègue: cette initiative ne heurte-t-elle pas les obligations découlant du contrat de gestion ? Ne peut-elle pas être comprise comme une privatisation de certains services postaux? Ne prélude-t-elle pas à la fermeture de nombreux bureaux? Sera-t-elle mise en parallèle avec la modernisation des bureaux de poste ?

M. Thys voulait moderniser les bureaux de poste pour les rendre plus attrayants, en les développant notamment dans des centres commerciaux. J'aurais préféré qu'on améliore le service dans les bureaux mêmes : ouverture jusqu'à 19 h ou le samedi, etc. plutôt qu'expérimenter directement ces services hors des bureaux de poste.

Comment garantir la confidentialité des opérations? Souvent, un recommandé vise une facture impayée ou des problèmes avec la justice ; le boulanger doit-il être au courant? Quelle est la responsabilité de ces personnes en cas de perte d'un colis ou d'un recommandé? Comment seront-elles rémunérées? Voilà des questions auxquelles il faut répondre avant de développer ces expérimentations.

03.03 François Bellot (MR): La Poste a diffusé un communiqué annonçant une expérience pilote dans les régions de Namur et de Malines.

Ces projets consisteront à proposer des services postaux hors des bureaux de poste traditionnels. Il serait ainsi possible d'acheter des timbres, déposer ou réceptionner un colis ou un recommandé, voire effectuer des versements dans des grandes surfaces, libraires, agences bancaires ou maisons communales.

Cette idée, qui n'est pas neuve en Europe, peut être bonne, mais l'augmentation de l'accessibilité

tandengeknars, maar die service punten boden wel een antwoord op de moeilijkheid een breed kantorennetwerk te handhaven. In die postale service punten werd de dienstverlening nog door een personeelslid van De Post verzekerd. In dit experiment is dat helemaal niet het geval.

De Post denkt vooral aan de verkoop van haar diensten in de gemeentehuizen. Wat echter met de boekhandel, de bakker, de supermarkt of het bankkantoor? Indien in een bankkantoor financiële diensten van De Post worden aangeboden, zal de verkoop dan wel volgens de regels gebeuren?

Mijn vragen sluiten aan bij die van mijn collega: staat dat initiatief niet haaks op de verplichtingen die uit het beheerscontract voortvloeien? Kan het niet als een privatisering van bepaalde postdiensten worden beschouwd? Is het geen voorbode van de sluiting van een groot aantal postkantoren? Zal het aansluiten bij de modernisering van de postkantoren?

De heer Thys wilde de postkantoren moderniseren om ze aantrekkelijker te maken, door ze met name verder uit te bouwen in handelscentra. Ik had liever gezien dat men de dienstverlening in de kantoren zelf zou verbeteren: opening tot 19 uur of op zaterdag, enz., veeleer dan met die dienstverlening buiten de postkantoren te experimenteren.

Hoe kan het vertrouwelijk karakter van de verrichtingen worden gegarandeerd? Vaak heeft een aangetekende zending betrekking op een onbetaalde factuur of problemen met het gerecht ; is het nodig dat de bakker daarvan op de hoogte is? Hoe zit het met de aansprakelijkheid van de betrokkenen als er een pakje of een aangetekende zending verloren gaat? Hoe zullen de betrokkenen worden vergoed? Dat zijn allemaal vragen die men moet beantwoorden alvorens men dergelijke experimenten opzet.

03.03 François Bellot (MR): De Post heeft een bericht verspreid om een proefproject in de regio's Namen en Mechelen aan te kondigen.

Deze proefprojecten bestaan erin postdiensten buiten de traditionele postkantoren aan te bieden, waarbij het mogelijk is in grootwarenhuizen, boekhandels, bankkantoren en gemeentehuizen postzegels te kopen, postpakketten en aangetekende zendingen af te geven en te ontvangen en zelfs overschrijvingen te doen.

Dit kan een goed idee zijn, dat overigens niet nieuw is in Europa, maar de toegankelijkheid van de

aux services ne sera que géographique. Par ailleurs, ce projet présage aussi de la fermeture de petits bureaux non rentables.

Si l'on peut comprendre la démarche, des questions pratiques se posent.

La Poste envisage-t-elle une collaboration avec la SNCB et son réseau de gares?

Quels seront les services proposés chez les partenaires, sachant qu'un libraire n'a pas les mêmes possibilités qu'une agence bancaire ou une administration communale qu'une grande surface?

Vendre des timbres ne demande pas beaucoup de formation. Il en va autrement de la gestion des recommandés ; qu'est-il prévu pour la formation du personnel en la matière ?

Des tâches à caractère financier se feront hors des locaux protégés de La Poste et nécessiteront un accès à son réseau informatique. Quelles mesures seront prises pour la sécurité physique des partenaires et du réseau informatique de La Poste ?

Comment ces partenaires seront-ils rétribués pour leurs prestations ? A la prestation, au chiffre d'affaires, à une combinaison des deux ou un autre système incluant la location de locaux ?

Combien durent ces conventions d'expériences pilotes ?

Un autre aspect très important est l'évaluation de la qualité du service rendu. Quels critères de qualité de service sont-ils intégrés dans les conventions de partenariat ? Quelles seront les sanctions éventuelles en cas de non-respect ? La Poste sera-t-elle responsable pour les recours, par exemple en cas de non-distribution d'un colis ou recommandé ? Son service de médiation restera-t-il compétent pour traiter des plaintes concernant les partenaires? De quels moyens d'action disposera-t-il ?

Enfin, le traitement des recommandés "papier" est un service réservé pour La Poste ; sur quelle base légale pourra-t-il être confié aux partenaires ?

03.04 **Johan Vande Lanotte**, ministre (*en néerlandais*): Les expériences et leur évaluation doivent naturellement permettre de répondre à un grand nombre de ces questions. Nous procédons à des tests pratiques avant de conclure de bons accords. Nous évitons ainsi d'investir beaucoup d'énergie dans la modification du contrat de gestion

diensten gaat er alleen qua geografische preiding op vooruit. Dit project is voorts de voorbode van de sluiting van kleine, niet rendabele kantoren.

Ook al begrijpen we waarom, toch rijzen de volgende praktische vragen.

Overweegt de Post samen te werken met de NMBS en haar netwerk van stations?

Welke diensten zullen door de partners worden aangeboden, wetende dat een boekhandel niet over dezelfde mogelijkheden beschikt als een bankkantoor, een gemeentehuis of een grootwarenhuis.

Om postzegels te verkopen heb je geen uitgebreide opleiding nodig. Maar met het beheer van aangetekende zendingen is het echter anders gesteld. Welke opleiding zal het personeel ter zake krijgen?

De opdrachten van financiële aard zullen buiten de beveiligde kantoren van de Post worden uitgevoerd en vereisen toegang tot het computernetwerk van de Post. Welke maatregelen zullen worden genomen om de fysieke veiligheid van de partners en het computernetwerk van de Post te vrijwaren?

Hoe zullen de partners worden vergoed voor hun diensten? Per verleende dienst, op grond van de omzet, volgens een combinatie van beide of nog een ander systeem waarin de huur van de ruimte wordt verrekend?

Wat is de duur van de overeenkomsten met betrekking tot de proefexperimenten?

De evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening is een ander belangrijk aspect. Welke criteria zijn in dat verband in de partnerschapsovereenkomsten opgenomen? Welke straffen staan er desgevallend op de niet-naleving daarvan? Zal De Post verantwoordelijk zijn voor de beroepen, bijvoorbeeld wanneer een pakje of een aangetekende zending niet wordt uitgereikt? Blijft de ombudsdienst van De Post bevoegd voor klachten over de partners? Op welke manier zal hij kunnen optreden?

De behandeling van de "papieren" aangetekende zendingen, ten slotte, is voorbehouden aan De Post. Op welke wettelijke basis kan die dienst aan de partners worden toevertrouwd?

03.04 Minister **Johan Vande Lanotte** (*Nederlands*): De experimenten en hun evaluatie dienen natuurlijk net om heel wat van deze vragen te kunnen beantwoorden. We proberen het eerst uit in de praktijk en zetten het daarna om in goede afspraken. Zo voorkomen we dat we veel energie stoppen in het wijzigen van het beheerscontract,

pour devoir constater par la suite qu'il ne fonctionne toujours pas comme prévu.

Le contrat de gestion ne mentionne pas les tests mais ne s'y oppose pas non plus. Bien entendu, les modifications structurelles doivent faire l'objet d'un nouveau contrat de gestion, avec les discussions qui en découlent au sein du gouvernement et du Parlement.

Les syndicats ont été mis au courant, mais aucun accord ne leur a été proposé. Il a été convenu qu'ils seraient à coup sûr associés à l'évaluation, avec pour résultat final des négociations entre les syndicats et le gouvernement à propos du contrat de gestion.

L'inconvénient de cette pratique est que de nombreuses questions restent en suspens. L'avantage est qu'il est toujours possible d'apporter des correctifs en concertation avec des parties intéressées. La grande différence avec l'introduction du Prior est qu'il ne s'agissait pas d'un test, mais d'une décision pour l'ensemble du réseau.

Le nombre de bureaux de poste a sensiblement diminué au cours des dix dernières années. C'est le résultat de mesures d'économie visant le réseau. En effet, les principales recettes de La Poste proviennent toujours de la distribution du courrier et ces recettes doivent permettre au réseau de vente de se maintenir. Il s'agit d'un cercle vicieux : moins de recettes signifie moins de bureaux, ce qui réduit à son tour les recettes.

On pourrait briser ce cercle en multipliant les occasions de contact avec La Poste. La différenciation constitue la seule clé à cet effet. Il est naturellement impossible d'ouvrir une centaine de bureaux de poste l'an prochain, mais d'autres possibilités existent. Toujours est-il qu'à l'heure actuelle de nombreuses communes ne disposent plus d'un bureau postal et que cela pose pas mal de problèmes pratiques aux personnes qui doivent récupérer un colis postal présenté en leur absence. C'est ainsi que le service régresse.

La Poste doit étudier activement comment l'entreprise peut offrir malgré tout un bon service à la clientèle, sans perdre de vue, à cet égard, sa situation financière difficile et la libéralisation prévue en 2006.

Nombre des questions posées au sein de cette commission sont évidemment pertinentes. Il va sans dire que nous n'irons pas réceptionner nos

om daarna vast te stellen dat het toch allemaal niet loopt zoals verwacht.

Het beheerscontract maakt geen melding van de testen, maar verhindert ze ook niet. Structurele veranderingen moeten natuurlijk in een nieuw beheerscontract worden opgenomen, met de daarbij horende discussies in regering en Parlement.

De vakbonden zijn op de hoogte gebracht, maar ze werden niet om een akkoord gevraagd. De afspraak werd gemaakt dat de vakbonden zeker bij de evaluatie zullen worden betrokken, wat dan uiteindelijk moet resulteren in onderhandelingen met de vakbonden en de regering over het beheerscontract.

Het nadeel van deze werkwijze is dat er nog veel vragen zijn. Het voordeel is dat bijsturingen in overleg met een aantal betrokkenen steeds mogelijk zijn. Het grote verschil met de invoering van Prior is dat het toen niet om een test ging, maar om een beslissing voor het hele netwerk.

Het aantal postkantoren is de laatste tien jaar sterk afgenomen. Dit is het gevolg van besparingen op het netwerk. De hoofdpbrengsten van De Post komen immers nog steeds van het ronddelen van de post en die opbrengsten moeten het verkoopsnetwerk onderhouden. We zitten echter in een vicieuze cirkel: omdat er minder inkomsten zijn, zijn er minder kantoren, wat op zijn beurt weer tot minder inkomsten leidt.

Deze cirkel zou doorbroken kunnen worden door de contactmogelijkheden met De Post te verruimen. Differentiatie is daartoe de enige sleutel. Natuurlijk kunnen er volgend jaar niet zomaar honderd postkantoren bijkomen, maar er zijn andere mogelijkheden. Feit is dat nu heel wat gemeenten niet langer een postkantoor hebben en dat mensen die afwezig zijn op het moment dat een pakje wordt bezorgd, met heel wat praktische problemen kampen om alsnog aan dat pakje te geraken. Zo gaat de service achteruit.

De Post moet actief onderzoeken hoe het bedrijf toch een goede klantenservice kan bieden, zonder daarbij de moeilijke financiële situatie en de liberalisering in 2006 uit het oog te verliezen.

Natuurlijk zijn heel wat van de hier gestelde vragen terecht. Het is evident dat we onze aangetekende zendingen niet willen ophalen bij de bakker, maar

envois recommandés chez le boulanger, mais il va également de soi qu'il doit être possible d'acheter des timbres dans une librairie. La question centrale est de savoir comment nous pouvons combiner garanties sur le plan de la qualité et de la répartition géographique et création de revenus supplémentaires pour La Poste.

Il est illusoire de penser que tous les bureaux de poste sont comparables. A présent, la société vend par exemple également des assurances-vie: certains bureaux le font de manière intensive, avec les recettes qui en résultent. Dans d'autres bureaux, le préposé au guichet est insuffisamment expérimenté pour manipuler ce type de produits et, souvent, la qualité du service en pâtit. La suppression pure et simple de ces services réduirait encore les possibilités de recettes.

La vente de produits financiers ne fait pas partie du service universel à assurer par La Poste. Mais puisque La Poste propose ce service, il est préférable de le proposer dans un maximum de points de vente, de manière à augmenter les recettes. Les agences bancaires qui ne sont pas liées à une banque et qui proposent toute une gamme de produits pourraient alors entrer en ligne de compte.

Il convient de nuancer les choses et de rester vigilants. Il faut se préoccuper de la qualité, des garanties pour les clients comme pour le personnel et des recettes. Une augmentation globale des recettes est le seul moyen de conserver un nombre maximum de membres du personnel dans un réseau. J'ai dès lors accédé à la demande de la direction de mener ces expériences, qui seront ensuite conjointement évaluées par le gouvernement et les syndicats. L'appréciation des résultats se fera dans quelques mois.

03.05 Simonne Creyf (CD&V): Il est trop tôt pour se prononcer véritablement. On considère trop facilement qu'un accroissement du nombre de points de vente entraîne automatiquement un accroissement des ventes.

03.06 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais): En Allemagne, cela fonctionne: les magasins attractifs de La Poste ont permis d'augmenter le chiffre d'affaires.

03.07 Simonne Creyf (CD&V): Quelle incidence cela a-t-il eu pour le personnel en Allemagne?

Nous ne sommes pas nécessairement opposés à cette politique, mais nous voulons des garanties

het is even vanzelfsprekend dat het kopen van postzegels in een krantenwinkel wel moet kunnen. De kernvraag is hoe we garanties op het vlak van kwaliteit en geografische spreiding kunnen combineren met het genereren van extra inkomsten voor De Post.

Het is een fictie te denken dat alle postkantoren vergelijkbaar zijn. Nu verkoopt het bedrijf bijvoorbeeld ook levensverzekeringen: in sommige kantoren gebeurt dit zeer intensief, met de nodige inkomsten als gevolg. In andere kantoren heeft de loketbeambte veel te weinig ervaring met zulke producten, wat dan vaak een slechte service oplevert. Het zomaar afstoten van deze diensten zou de inkomstenmogelijkheden nog versmallen.

Het verkopen van financiële producten behoort niet tot universele dienstverlening van De Post, maar als je het dan toch doet, doe je het best op zoveel mogelijk verkooppunten om de inkomsten te verhogen. Bankagentschappen – die niet gebonden zijn aan één bank en een gamma aan producten aanbieden – zijn dan een mogelijkheid.

Dit is dus een genuanceerd verhaal. Waakzaamheid is geboden: we moeten kijken naar de kwaliteit, de garanties voor klant en personeel en de opbrengst. Een globale stijging van de inkomsten is de enige manier om zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden in een netwerk. Ik ben daarom ingegaan op de vraag van de directie om deze experimenten op te zetten, die de regering daarna samen met de vakbonden zeker zal evalueren. De resultaten zullen na een aantal maanden worden beoordeeld.

03.05 Simonne Creyf (CD&V): Het is dus te vroeg om een oordeel ten gronde uit te spreken. Men gaat er wel te gemakkelijk van uit dat meer verkooppunten automatisch tot meer verkoop leiden.

03.06 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands): In Duitsland is dat gelukt: de attractieve postwinkels hebben de omzet de hoogte in gedreven.

03.07 Simonne Creyf (CD&V): Welk effect heeft dat in Duitsland gehad op het personeel?

Wij zijn niet noodzakelijk tegen deze politiek, maar we willen klare garanties over de kwaliteit van de

claires sur la qualité du service, la sécurité, la fiabilité et le respect de la vie privée, sur l'avenir de La Poste et sur les conditions de travail du personnel. Tous ces éléments doivent être pris en compte lors de l'évaluation.

03.08 Karine Lalieux (PS): L'expérience et la manière de travailler de La Poste me semblent quelque peu étonnantes! Vous affirmez qu'il ne faut pas de modèle théorique. La Poste semble avoir communiqué trop tôt sans avoir défini quel type de produits ira dans tel type de magasins.

03.09 Johan Vande Lanotte, ministre (en français): Les représentants de La Poste ont décidé de communiquer ces informations pour mettre le public au courant des tests à venir et d'en permettre également le suivi et l'évaluation.

03.10 Karine Lalieux (PS): Je suis d'accord pour dire qu'il ne faut pas de modèle théorique défini. Cependant, en l'occurrence, rien n'est défini !

03.11 Johan Vande Lanotte, ministre (en français): J'ai refusé qu'ils définissent un modèle!

03.12 Karine Lalieux (PS): Rien n'est défini, ni le type de services, ni le type d'endroits, ni le type d'objectif hormis celui d'arrêter la spirale négative ! Le test est en concurrence même avec les bureaux de poste et le travail de postier.

Si l'expérience est concluante, que va-t-on faire ? Vous n'avez pas répondu à cette question. Va-t-on effectivement mettre en place un service parallèle en fermant demain tous les bureaux de poste parce que la conclusion de l'expérience indique que c'est plus efficace ailleurs ?

03.13 Johan Vande Lanotte, ministre (en français): Les investissements dans les bureaux de poste se poursuivent.

03.14 Karine Lalieux (PS): Vous n'avez pas répondu ! Va-t-on enfin réfléchir parallèlement à un bureau de poste efficace avec des postiers formés aux guichets ? On a parlé du problème de la formation. La Poste va-t-elle prendre ce problème à bras le corps au lieu de se dire que le boulanger sera mieux formé pour la vente ? Va-t-on moderniser les heures d'ouverture ? Je suis d'accord pour que des négociations aient lieu au sujet de la flexibilité d'ouverture des bureaux de

dienstverlening, over de veiligheid, betrouwbaarheid en privacy, over de toekomst van De Post en over de werkomstandigheden van het personeel. Dat moet allemaal bekeken worden bij de evaluatie.

03.08 Karine Lalieux (PS): Ik ben ietwat verbaasd over het door De Post opgezet experiment en over haar manier van werken. U beweert dat er geen behoefte is aan een theoretisch model. De Post lijkt wat voorbarig te hebben gecommuniceerd; zij had beter eerst uitgemaakt welk soort producten in welk soort winkels zal worden aangeboden.

03.09 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): De vertegenwoordigers van De Post hebben beslist die informatie mee te delen om het publiek in te lichten over de komende tests en tevens de follow-up en de evaluatie ervan mogelijk te maken.

03.10 Karine Lalieux (PS): Ik ben het ermee eens dat er geen welomschreven theoretisch model moet komen. In dit geval is er echter niets welomschreven!

03.11 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): Ik heb mij ertegen verzet dat zij een model zouden vaststellen!

03.12 Karine Lalieux (PS): Er werd niets vastgesteld, noch het soort diensten, noch het soort lokaties, noch het type doelstellingen; er werd enkel gesteld dat de negatieve spiraal een halt moet worden toegeroepen! Met die test beconcurrereert men de postkantoren en het werk van de postbeambten.

Wat zal men doen als de test een succes is? U heeft niet op die vraag geantwoord. Zal men inderdaad in een parallelle dienstverlening voorzien en morgen alle postkantoren sluiten omdat uit het experiment blijkt dat er elders doeltreffender wordt gewerkt?

03.13 Minister Johan Vande Lanotte (Frans): Men blijft verder in de postkantoren investeren.

03.14 Karine Lalieux (PS): U heeft niet geantwoord! Zal men eindelijk nadenken over efficiënt werkende postkantoren met goed opgeleide postbeambten aan de loketten? Men heeft gewezen op het probleem van de opleiding. Zal De Post dat probleem aanpakken in plaats van te stellen dat de bakker beter opgeleid is om te verkopen? Zal men de openingsuren aan de eisen van de moderne tijd aanpassen? Ik ben het ermee eens dat onderhandelingen worden gevoerd over

poste car, effectivement, un bureau de poste ouvert le samedi ou plus tard que 16 heures attirera une plus grande clientèle.

Pourquoi ne consacre-t-on pas également son énergie à de telles études ? Cela a de quoi démotiver les postiers !

La Poste veut se lancer dans cette expérience sans contrat de gestion et sans modèle théorique, ce qui risque de créer une situation d'insécurité pour les travailleurs et pour les clients. Comment le client va-t-il savoir où trouver tel ou tel service ? La flexibilité de l'offre dont vous parlez va complexifier l'offre sans avoir essayé de l'améliorer au sein même de La Poste.

Il convient donc, avant de commencer l'expérience, de poser des garanties de confidentialité, ainsi que les garanties concernant la responsabilité de La Poste et la modernisation de notre réseau de bureaux.

Le résultat d'une étude de satisfaction réalisée en Suède était négatif dans tous les domaines pour les services postaux suédois. Les clients ne s'y retrouvent plus car ils ne savent plus où se trouvent les services postaux.

03.15 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*) : La modernisation des programmes prévus ne diminue pas. Dans les grandes villes, certains bureaux restent ouverts plus tard. On envisage aussi de laisser ouverts des bureaux de poste toute la nuit dans les grandes villes en utilisant des guichets automatiques.

L'expérience en cours permet d'envisager cette possibilité et la prépare. La modernisation dans les bureaux de poste classiques ne sera cependant faisable qu'au moment où l'informatique, en connexion avec Banksys, sera accessible. Cette avancée pourrait être très attractive pour certaines couches de la population. La technique de Banksys nous retardera malheureusement de quelques mois: leur réseau est quasiment surchargé et il n'était pas envisageable d'y adjoindre un accès supplémentaire. Le projet de modernisation concerne donc également les bureaux.

Nous pourrions éventuellement discuter et comparer les expériences menées dans d'autres pays de l'Union européenne.

03.16 François Bellot (MR): Derrière le projet de La Poste se cache une des deux stratégies suivantes. Soit mettre en œuvre le plan, élaboré par Monsieur Rombouts, de fermer 400 bureaux de proximité tout en garantissant l'accès aux services

flexibeler openingsuren van de postkantoren, want postkantoren die op zaterdag of na 16 uur open zijn zullen meer cliënten aantrekken.

Waarom besteedt men zijn energie niet aan dergelijke studies? Het hoeft niet te verbazen dat de postbeambten gedemotiveerd raken!

De Post wil dit proefproject opzetten zonder dat ze over een beheerscontract of een theoretisch model beschikt, wat zowel bij de werknemers als bij de klanten kan leiden tot onzekerheid. Hoe zal de klant weten waar een bepaalde dienst wordt aangeboden? De door u genoemde flexibiliteit van het aanbod zal de dienstverlening alleen maar ingewikkelder maken. Men had beter eerst een poging ondernomen de dienstverlening binnen De Post zelf te verbeteren.

Vóór de start van het proefproject moet men dus eerst de vertrouwelijkheid en de aansprakelijkheid van De Post vastleggen en het kantoor netwerk moderniseren.

Uit een Zweedse tevredenheidstudie over de Zweedse postdiensten bleek dat ze over de hele lijn negatief scoorden. De klanten zijn het noorden kwijt omdat ze niet meer weten waar de postdiensten zich bevinden.

03.15 Minister Johan Vande Lanotte (*Frans*): De modernisering van de voorziene programma's gaat onverminderd voort. In de grote steden blijven sommige kantoren langer open. Daar beoogt men ook postkantoren heel de nacht open te houden door middel van automatische loketten.

Het lopende experiment biedt ruimte voor deze mogelijkheid en bereidt ze voor. De klassieke postkantoren zullen evenwel pas kunnen worden gemoderniseerd van zodra de toegang tot de informatica, met name de verbinding met Banksys, verzekerd is. Deze doorbraak zou voor sommige bevolkingsgroepen erg interessant kunnen zijn. Door de Banksys-technologie zullen wij jammer genoeg enkele maanden vertraging oplopen: hun netwerk is zo goed als overbelast en het was niet haalbaar er nog een toegang aan toe te voegen. Het moderniseringsproject is dus ook van toepassing op de kantoren.

Wij zouden eventueel ook de experimenten in andere lidstaten van de Europese Unie kunnen vergelijken en bespreken.

03.16 François Bellot (MR): Achter het plan van De Post gaat een van de volgende strategieën schuil. Of het gaat om de uitvoering van het plan van de heer Rombouts om 400 buurtkantoren te sluiten, waarbij de toegang tot de postdiensten

de La Poste, soit densifier le nombre de points contacts entre la clientèle et La Poste pour maintenir voire augmenter l'activité.

03.17 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*) : Il est essentiel d'attirer des services à l'intérieur des bureaux de poste.

03.18 François Bellot (MR): Il y a une double stratégie possible.

03.19 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*): C'est exact. Il est normal que l'on rentabilise.

03.20 François Bellot (MR): Ce sera peut-être un mélange de ces deux solutions.

Nous sommes actuellement dans l'incapacité de comprendre les intentions finales de La Poste. Deux questions me paraissent très importantes et il conviendrait de les régler.

D'abord, un problème d'ordre juridique: la Poste pourra-t-elle désormais déléguer des services qui lui sont réservés, comme le service des recommandés, à des personnes qui ne sont pas dans le secteur postal? Des précautions élémentaires doivent être prises. La Poste ne devrait-elle pas interroger la Commission pour le respect de la vie privée pour examiner jusqu'à quel point elle peut déléguer certaines de ses missions ?

Il convient aussi de déterminer si le médiateur de La Poste aura les compétences pour intervenir dans des conflits qui viendraient à apparaître entre une agence bancaire et un client. Comment va s'établir le partage des responsabilités ? La Poste étant le service public qui délègue, elle garderait la responsabilité, mais selon la formule célèbre "responsable mais pas coupable". Le médiateur devrait donc être associé à la démarche globale.

Il me semble enfin que, comme dans tout service public, tous les éléments du triangle constitué par l'entreprise, le personnel et la clientèle doivent intervenir dans l'expérience pilote. Existe-t-il un comité de pilotage, d'accompagnement ou une façon d'interroger les clients, dans les quartiers où ces expériences démarreront, afin d'obtenir une analyse de satisfaction? La durée de cette expérience nous est inconnue, mais il est évident que les premiers enseignements ne pourront être tirés après trois ou quatre mois. Selon moi, une année sera nécessaire pour connaître un "trend" dans les différents secteurs d'activité.

gewaarborgd blijft, óf om het opdrijven van het aantal contactpunten tussen de klanten en De Post, met de bedoeling de bestaande activiteit te handhaven of op te trekken.

03.17 Minister Johan Vande Lanotte (*Frans*): Het komt erop aan diensten aan te trekken in de postkantoren.

03.18 François Bellot (MR): Er zijn twee mogelijke strategieën.

03.19 Minister Johan Vande Lanotte (*Frans*): Dat klopt. Het is normaal dat men rentabiliteit nastreeft.

03.20 François Bellot (MR): Wellicht wordt het een mix van beide oplossingen. Op dit ogenblik blijft het gissen naar de eigenlijke bedoelingen van De Post. Twee punten lijken me van het allergrootste belang en daarvoor zal een oplossing moeten worden gevonden.

De eerste vraag is van juridische aard: kan De Post voortaan de voorbehouden diensten, zoals de aangetekende zendingen, uitbesteden aan personen buiten de postsector? In dat geval moet een aantal elementaire voorzorgsmaatregelen worden genomen. Zou De Post zich niet tot de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer moeten wenden om na te gaan hoever ze in de uitbesteding van haar opdrachten kan gaan?

Er moet ook worden beslist of de ombudsman van de Post bevoegd zal zijn om te bemiddelen in geschillen tussen een bankkantoor en een klant. Hoe zullen de verantwoordelijkheden worden verdeeld? Omdat de Post de openbare dienst is die de taken delegeert, blijft zij verantwoordelijk, maar volgens de beroemde formule 'wel verantwoordelijk, maar niet schuldig'. De ombudsman mag dus niet ontbreken in de algemene aanpak.

Ten slotte ben ik van oordeel dat zoals bij elke openbare dienst, alle elementen van de driehoek gevormd door de onderneming, het personeel en het cliënteel in het proefproject aan bod moeten komen. Is er een begeleidend sturingscomité en bestaat er een manier om de klanten in de wijken waar de proefprojecten van start gaan te bevragen om de tevredenheid te analyseren? We weten niet hoe lang die proefprojecten zullen duren, maar het spreekt voor zich dat de eerste lessen pas na drie of vier maanden zullen kunnen worden getrokken. Ik denk dat een jaar nodig zal zijn om een "trend" in de verschillende activiteitensectoren te kunnen

ontwaren.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le nouveau plan social de Belgacom" (n° 3256)

- Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la menace sur l'emploi chez Belgacom" (n° 3263)

04.01 Camille Dieu (PS) : Il semble que Belgacom se prépare une fois de plus à adopter un plan social. L'entreprise s'en défend et répond que le projet Forward n'est qu'une analyse qui pourrait servir à une réorganisation du travail. Néanmoins des chiffres ont circulé qui font état du départ de deux mille personnes en trois ans.

Nous vous avons déjà interrogé sur l'emploi à Belgacom, notamment dans le cadre de la discussion de la loi-programme l'année passée. Aujourd'hui, un même flou prévaut pour les cadres. Nous pensons qu'une entreprise comme Belgacom, cotée en bourse, qui évolue dans un système hyper-concurrentiel, ne peut pas s'offrir un tel climat social qui s'apparente à de la gestion par le stress.

Prépare-t-on un nouveau plan social ? Combien de personnes seront-elles concernées ? Quand commencera-t-on des négociations avec les organisations syndicales ? Qui a réalisé l'étude Forward ? Quels sont les premiers enseignements de cette étude ?

04.02 Simonne Creyf (CD&V) : Dans une note adressée au conseil d'administration de Belgacom, il serait question de la suppression de 2.000 emplois, répartie sur plusieurs années. Le ministre confirme-t-il cette information ? Combien de travailleurs seront-ils reconvertis ? Les travailleurs en outplacement bénéficieront-ils des mêmes conditions de travail ? Combien de licenciements secs interviendront-ils ? Quand organisera-t-on une concertation avec les syndicats ? Le plan BeST est-il totalement achevé ?

04.03 Johan Vande Lanotte, ministre (en néerlandais) : Je ne puis encore fournir de détails concernant le plan Forward, mais celui-ci ne vient en aucun cas s'ajouter au plan BeST. Le plan Forward concerne le nombre de personnes qui

04 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het nieuw sociaal plan van Belgacom" (nr. 3256)

- mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het dreigende banenverlies bij Belgacom" (nr. 3263)

04.01 Camille Dieu (PS) : Belgacom blijkt zich nogmaals op een sociaal plan voor te bereiden. Het bedrijf ontkent dit en beweert dat het 'Forward' plan niet meer is dan een analyse, die nuttig zou kunnen zijn met het oog op een reorganisatie van het werk. Volgens bepaalde cijfers die de ronde doen zouden in een tijdspanne van drie jaar tweeduizend banen sneuvelen.

Ik heb u in het verleden reeds vragen gesteld over de werkgelegenheid bij Belgacom, zoals verleden jaar in het kader van het debat over de programmawet. Vandaag is de situatie even vaag voor het kaderpersoneel. Volgens mij mag een beursgenoteerde onderneming als Belgacom, die actief is op een markt waar een keiharde concurrentie woedt, zich een dergelijk sociaal klimaat, waar stress als beleidsinstrument gebruikt wordt, niet veroorloven.

Wordt er een nieuw sociaal plan voorbereid ? Om hoeveel personen gaat het ? Wanneer zal er met de vakverenigingen worden onderhandeld ? Wie heeft de Forward-studie gemaakt ? Welke eerste besluiten kunnen uit die studie worden getrokken ?

04.02 Simonne Creyf (CD&V) : In een nota aan de raad van bestuur van Belgacom zou sprake zijn van een verlies van 2000 banen, gespreid over verschillende jaren. Bevestigt de minister dat bericht ? Hoeveel werknemers worden omgeschoold ? Krijgen de werknemers in outplacement dezelfde arbeidsvoorwaarden ? Hoeveel naakte ontslagen zullen er vallen ? Wanneer wordt overlegd met de vakbonden ? Is het BeST-plan volledig afgewerkt ?

04.03 Minister Johan Vande Lanotte (Nederlands) : Over het Forward-plan kan ik nog niet veel kwijt, maar het komt in elk geval niet bovenop het Best-plan. Forward gaat over het aantal mensen dat met pensioen gaat via BeST of

partiront à la retraite dans le cadre de BeST ou d'un plan antérieur, d'une part, et qui seront détachées ailleurs, par exemple dans une commune, d'autre part.

(*En français*) Les syndicats m'ont demandé de faire quelque chose pour les personnes qui n'ont pas d'emploi réel. Nous essayons de chercher des emplois dans le secteur de la carte électronique et des centres d'appel.

Dans les réunions avec Belgacom, j'ai surtout insisté sur la mobilité interne. Pour le moment, Belgacom manque d'électriciens et même de téléphonistes, ce qui est un comble.

(*En néerlandais*) Le nombre de vendeurs, de téléphonistes et d'électriciens est insuffisant. En ce qui concerne les deux premières catégories, un recyclage doit être envisageable; les syndicats devront faire preuve de davantage de flexibilité. En outre, il faudra procéder à des recrutements en externe et la fonction de certaines personnes disparaîtra. Toutes les personnes en partance ne seront pas remplacées. La concertation avec les syndicats débutera en août ou en septembre.

Je souhaite nuancer le chiffre dont il est question. Le plan concerne toute une série de personnes et ne doit pas être considéré comme un plan de licenciement. Le fait que des postes soient supprimés à certains endroits n'est pas ce que l'on peut appeler une bonne nouvelle mais cette décision découle de l'application de l'article 48 de la CCT 2002-2005.

04.04 Camille Dieu (PS): Le chiffre de 2.000 annoncé était un chiffre global. Il n'y aurait donc pas de nombreux nouveaux licenciements. J'ai pris acte du fait que l'on pouvait envisager des réaffectations. Cependant, le licenciement de quelque 2.900 cadres de niveau 1 serait envisagé. M. Didier Bellens a d'ailleurs fait savoir qu'un dégraissage de 500 à 600 cadres était nécessaire. Pourriez-vous me dire comment mettre ces chiffres en conformité? Forward inclut-il oui ou non le niveau 1?

04.05 Johan Vande Lanotte, ministre (*en français*): C'est ce qui m'a été dit. Il ne s'agit pas de licenciements massifs, mais il faut bien sûr savoir ce qu'on entend par ce mot. Le nombre de personnes nécessaires a été calculé; il s'agit à présent d'en discuter avec les syndicats. Je vais vérifier si le niveau 1 est inclus dans ce chiffre et vous transmettrai la réponse.

L'incident est clos.

een vorig plan en over het aantal mensen dat elders - bijvoorbeeld in een gemeente - gaat werken.

(*Frans*) De vakbonden hebben mij gevraagd iets te doen voor de mensen die niet echt een job hebben. Wij zoeken banen in de sector van de elektronische kaart en de call centers. Tijdens de vergaderingen met Belgacom heb ik vooral aangedrongen op interne mobiliteit. Voor het ogenblik is er bij Belgacom een tekort aan elektriciens en zelfs telefonisten. Dat is toch wel het toppunt.

(*Nederlands*) Men heeft niet genoeg verkopers, telefonisten en elektriciens. Voor de eerste twee categorieën moet omscholing kunnen; de vakbonden zullen zich flexibeler moeten opstellen. Daarnaast zal ook extern moeten worden gerekruteerd en zal de functie van sommigen worden opgeheven. Niet iedereen die weggaat, wordt vervangen. In augustus of september start het overleg met de vakbonden.

Het cijfer waarvan sprake wil ik wel nuanceren. Het plan omvat een amalgaam van mensen en moet niet als een afdankingplan worden beschouwd. Dat er hier en daar minder mensen zullen zijn, is niet het meest aangename nieuws, maar het is de uitvoering van artikel 48 van de CAO 2002-2005.

04.04 Camille Dieu (PS): Het aangekondigd cijfer van tweeduizend was een globaal cijfer. Er zou dus geen sprake zijn van talloze nieuwe ontslagen. Ik heb nota genomen van het feit dat er reëffectaties konden worden overwogen. Het ontslag van zo'n 2.900 kaderleden van niveau 1 zou echter in het vooruitzicht worden gesteld. De heer Didier Bellens heeft trouwens laten weten dat een afslanking met zo'n 500 tot 600 kaderleden geboden was. Kunt u mij zeggen hoe die cijfers sporen? Houdt Forward ja dan neen rekening met het niveau 1?

04.05 Minister Johan Vande Lanotte (*Frans*): Dat is wat me werd gezegd. Het gaat niet om massale afdankingen, maar uiteraard moet men weten wat men daaronder verstaat. Het aantal vereiste personen werd berekend. Nu moet met de vakbonden worden gesproken. Ik zal nagaan of niveau 1 in dat cijfer zit vervat en u het antwoord bezorgen.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 16h.26. *De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.26 uur.*