



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

lundi

17-11-2003

Après-midi

maandag

17-11-2003

Namiddag

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a-spirit</i>	<i>Socialistische Partij Anders en Spirit</i>
<i>VLAAMS BLOK</i>	<i>Vlaams Blok</i>
<i>VLD</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>	<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>
<i>PLEN</i>	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>	<i>PLEN</i>	<i>Plenum (witte kaft)</i>
<i>COM</i>	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>	<i>COM</i>	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.laChambre.be</i>	<i>www.deKamer.be</i>
<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de M. Guido De Padt au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le manque de transparence des tarifs téléphoniques" (n° 607)

Orateurs: **Guido De Padt, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable

Agenda 4

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

Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le rapport 2002 du service de médiation de La Poste" (n° 428)

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

Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la politique de sponsoring sportif de la SNCB et de ses filiales" (n° 463)

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

Questions jointes de 7
- M. Richard Fournaux au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'avenir du site de Ronet à Namur" (n° 482)

- M. Richard Fournaux au ministre de la Mobilité et de l'Economie sociale sur "les conséquences de la libération du rail et de la restructuration de la SNCB pour l'avenir du site de Ronet (Namur) (n° 603)

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

Question de M. Francis Van den Eynde au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la disparition de près de 5.000 emplois à la SNCB" (n° 501)

Orateurs: **Francis Van den Eynde, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

Question de M. Daan Schalck au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'éventuelle fermeture de guichets dans 50 gares" (n° 524)

Orateurs: **Daan Schalck, 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

INHOUD

Vraag van de heer Guido De Padt aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de gebrekkige transparantie van de telefoontarieven" (nr. 607)

Sprekers: **Guido De Padt, Freya Van den Bossche**, minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling

Agenda 4

Sprekers: **Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven, **Daan Schalck**

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het verslag 2002 van de ombudsdienst van De Post" (nr. 428)

Sprekers: **Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het sportsponsoringsbeleid van de NMBS en haar dochtermaatschappijen" (nr. 463)

Sprekers: **Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Samengevoegde vragen van 8
- de heer Richard Fournaux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de site van Ronet in Namen" (nr. 482)

- de heer Richard Fournaux aan de minister van Mobiliteit en Sociale Economie over "de gevolgen van de liberalisering van het spoor en de herstructurering van de NMBS voor de toekomst van de stelplaats van Ronet (Namen)" (nr. 603)

Sprekers: **Richard Fournaux, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Francis Van den Eynde aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het verdwijnen van bijna 5.000 banen bij de NMBS" (nr. 501)

Sprekers: **Francis Van den Eynde, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

Vraag van de heer Daan Schalck aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van loketten in 50 stations" (nr. 524)

Sprekers: **Daan Schalck, 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

publiques sur "l'emploi au sein de Belgacom" (n° 563)

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

Overheidsbedrijven over "de tewerkstelling bij Belgacom" (nr. 563)

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

Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implantation du système Géoroute dans la région de Charleroi" (n° 636) 17

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

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de invoering van het Georoutesysteem in de regio Charleroi" (nr. 636) 17

Sprekers: **Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven

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

du

LUNDI 17 NOVEMBRE 2003

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 17 NOVEMBER 2003

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.13 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.13 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

- 01** Vraag van de heer Guido De Padt aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de gebrekkige transparantie van de telefoontarieven" (nr. 607)
01 Question de M. Guido De Padt au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le manque de transparence des tarifs téléphoniques" (n° 607)

(Het antwoord zal worden verstrekt door de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling)

(La réponse sera fournie par la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable)

01.01 **Guido De Padt** (VLD): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, er is momenteel wat aan de hand met de tarieven; niet alleen met de telefoontarieven maar ook met de banktarieven en het gebrek aan transparantie terzake. Ik wil het echter hebben over de telefoontarieven en mijn aanknopingspunt was een artikel uit Test Aankoop waaruit bleek dat het BIPT op 29 augustus met ingang van 1 oktober jongstleden de toelating verleende aan Base om voor zijn interconnectietarieven het piekurentarief aan te rekenen van 10 uur tot 22 uur in plaats van van 8 uur tot 19 uur. Dat had tot gevolg dat Base van het BIPT zijn voordelig weekendtarief mocht schrappen, met als gevolg een tariefverhoging van respectievelijk 37 procent en 56 procent.

Test Aankoop is van oordeel dat deze wijziging er andere operatoren zal toe aanzetten hun prijzen aan te passen aan deze nieuwe interconnectietarieven, met alle gevolgen van dien voor de al zo gebrekkige transparantie van de tarifiering. In dit verband is het misschien goed om op te merken dat Belgacom – zo heb ik ergens gelezen – momenteel 17 tarieven hanteert. Het tarief is volgens de gegevens waarover wij beschikken niet langer alleen op het moment van de oproep - overdag, 's avonds of 's nachts – afgestemd, maar ook op de bestemming van het gesprek: Base, Proximus of andere telecomoperatoren. Men kan dus niet langer identieke forfaitaire tarieven aanbieden ongeacht de bestemming van het gesprek.

Daarbovenop komt nog dat de klanten van de andere operatoren mee opdraaien voor de verhoogde tarieven van Base. Ik heb al gezegd dat Test Aankoop van oordeel is dat die praktijk de deur openzet voor een ongecontroleerde verhoging van de interconnectietarieven. Bovendien schrijft richtlijn 2002/22/EG van de Europese Unie, de zogenoemde universele dienstrichtlijn, voor dat aan de gebruikers transparante en bijgewerkte informatie ter beschikking moet worden gesteld alsook de inlichtingen die hen in staat stellen om een onafhankelijk oordeel te

01.01 **Guido De Padt** (VLD): Par sa décision du 29 août 2003, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a autorisé l'opérateur téléphonique Base à facturer, à partir du 1^{er} octobre 2003, le tarif heures pleines de 10h à 22h plutôt que de 8h à 19h pour les frais d'interconnexion. Base peut également supprimer son tarif week-end avantageux. Ces interventions entraînent une augmentation tarifaire de respectivement 37 et 56 pour cent.

Selon Test-Achats, cette modification incitera les autres opérateurs à adapter leurs prix à ces nouveaux tarifs d'interconnexion. Les tarifs sont, en effet, non seulement davantage alignés sur l'heure d'appel, mais également sur l'opérateur téléphonique du destinataire. Les clients des autres opérateurs pâtiront donc également de l'augmentation des tarifs de Base. En effet, aucun opérateur ne voudra encore proposer des tarifs forfaitaires identiques indépendamment du destinataire. Selon Test-Achats, cette situation

vormen over alternatieve tariefplannen. In mijn tekst, die ik waarschijnlijk in de trein heb opgesteld, stond vervoerplannen, maar het juiste woord is tariefplannen.

Het BIPT kondigt in zijn besluit van 29 augustus 2003 het volgende aan, ik citeer: "Het BIPT zal denkwerk verrichten over de middelen om de vrijheid van initiatief van de operatoren te verzoenen met de waarborg van een minimale transparantie ten gunste van de consument". Uit de vaststelling dat het BIPT dat aankondigt, meen ik te mogen afleiden dat er op dit ogenblik op dat vlak nog problemen zijn. Ik wil aangeven dat de Europese Commissie begin oktober een inbreukprocedure zou ingesteld hebben tegen België, omdat we op dat vlak samen met zeven andere landen in gebreke blijven. Duitsland, Griekenland, Spanje, Frankrijk, Luxemburg, Nederland en Portugal zouden samen met België die universele dienstrichtlijn nog niet omgezet hebben in eigen nationale wetgeving. Volgens de inlichtingen waarover ik beschik, moest dit uiterlijk tegen 25 juli 2003 gebeurd zijn.

Ik heb ook gelezen dat het BIPT onder meer belast is met het opstellen van de voorontwerpen van wet, ontwerpen van koninklijk besluit en rondzendbrieven met betrekking tot de postdiensten en de telecomunicatie.

Daarover heb ik twee vragen. Kan de minister mij mededelen of zij zich kan inschrijven in de ontwikkeling zoals ik ze hierboven heb geschetst en of ze de gestelde problematiek erkent? Is de minister bereid het BIPT opdracht te geven een wet of regelgevend kader uit te werken waarbij transparantie van de tarieven verankerd wordt en waarin bijvoorbeeld wordt bepaald dat de waarborg op een minimale transparantie moet worden verzekerd vooraleer men overgaat tot een tariefwijziging?

01.02 Minister **Freya Van den Bossche**: Mijnheer de voorzitter, Ik kan enkel beamen dat de problematiek die u schetst er daadwerkelijk één is. Dat komt omdat het BIPT dat intussen een onafhankelijke regulator is geworden, positief heeft geoordeeld over de redelijkheid van het verzoek dat Base heeft ingediend om inderdaad zijn piekuren te wijzigen voor de facturering van zijn terminatiedienst. Het BIPT is hiertoe overgegaan. Het BIPT is helemaal onafhankelijk en kan zelf beslissen. Het ging dus om een redelijk verzoek.

Met het huidig regelgevend kader waarover wij beschikken kunnen verplichtingen tot non-discriminatie en kostenbasing alleen worden opgelegd aan de operatoren die een stevige marktpositie hebben. Base behoort daar niet toe. Dat geeft een aantal problemen want zij kunnen de tarieven vrij bepalen en bijgevolg hun piekuren op terminingsvlak aanpassen.

Dat heeft het volgende tot gevolg. Ten eerste, dat alle geïnterconnecteerde operatoren hun - op zijn minst - brutomarges en wellicht ook nettomarges, zien verkleinen en dat de kans reëel is dat zij dezelfde nettomarges willen houden en dus zelf meer zullen doorrekenen aan de consument. Ten tweede, dat Belgacom niet eens die keuze heeft. Belgacom mag daarover niet kiezen, aangezien het bedrijf is aangemeld als een operator met een sterke positie op de markt en dus verplicht is om zijn tarieven op de kosten te baseren. Met andere woorden, er komt sowieso een doorrekening van Belgacom in de retailtarieven naar aanleiding van de toegestane verhoging bij Base of naar gelang de piekuren worden uitgebreid bij Base.

Dat is inderdaad een evolutie die niet alleen zorgt voor hogere prijzen

ouvrira la porte à une augmentation incontrôlée des tarifs d'interconnexion.

Aux termes de la directive européenne relative à la prestation de services universels, qui n'a toujours pas été transposée dans la législation belge ni dans celle de plusieurs autres États membres, les consommateurs doivent disposer d'informations aussi transparentes que possible en ce qui concerne les tarifs de leur opérateur et les plans de tarification de substitution. Dans sa décision du 29 août 2003, l'IBPT laisse en effet entendre qu'il subsiste encore des problèmes dans ce domaine.

Le ministre va-t-il charger l'IBPT de développer un cadre réglementaire imposant la transparence des tarifs et en vertu duquel un opérateur ne pourrait appliquer une modification des tarifs que si une transparence minimum est garantie?

01.02 **Freya Van den Bossche**, ministre: Il se pose en effet un problème. Il est dû au fait que l'IBPT, le régulateur indépendant, a estimé raisonnable la demande de BASE de modifier les heures de pointe. Selon les règles actuelles, nous pouvons imposer des obligations de non-discrimination et d'orientation sur les coûts uniquement aux opérateurs occupant une position forte sur le marché. BASE ne relève pas de cette catégorie et, en conséquence, cet opérateur peut définir librement des tarifs.

Il en résulte que tous les opérateurs interconnectés voient leurs marges diminuer. Ils voudront toutefois conserver les mêmes marges nettes et donc, ils factureront davantage au consommateur.

En outre, Belgacom ne peut pas choisir en raison de sa position forte sur le marché. Cette société doit baser ses tarifs sur les coûts.

wat vervelend, zelfs verontrustend is, maar ook een verdere ondoorzichtigheid van die tarieven in de hand werkt, terwijl - en u heeft het in het begin ook duidelijk gezegd - ik precies ernaar streef om de transparantie zo groot mogelijk te maken. Immers, alles wat opereert in een vrije markt kan voor de consument slechts lonend zijn indien het basisdiensten betreft, diensten waarvan iedereen gebruik zou moeten kunnen van maken, zoals een telefoon. Op dat vlak is concurrentie mogelijk en deze kan slechts ten volle spelen als de tarieven zijn gekend en kunnen worden vergeleken. Ik ben het met u eens dat zulks tegenwoordig echter niet meer het geval lijkt te zijn en die evolutie is erg zorgwekkend.

Ik denk dat ik een aantal opdrachten kan geven die u misschien - minstens tijdelijk - geruistellen. We kunnen een toetsing van de wet op de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument vooropstellen, ten eerste inzake de verplichting tot behoorlijke voorlichting van de consument en, ten tweede, inzake de algemene norm die is opgenomen in artikel 94 van deze wet die praktijken verbiedt die de belangen van de consument schaden of kunnen schaden. We moeten juridisch even toetsen - en dat is niet zo evident - of we eventueel op basis daarvan iets kunnen doen.

De algemene directie Controle en Bemiddeling moet sowieso de situatie onderzoeken en eventueel proberen te bemiddelen tussen de operatoren, het BIPT en de consumentenorganisaties om de door u en Test Aankoop opgeworpen problematiek zo snel mogelijk te kunnen oplossen.

Het spreekt voor zich dat daar structureel iets moet gebeuren, dat stelt u zelf ook in het tweede deel van uw oproep aan mij. Wat ik niet kan, is het BIPT belasten met de voorbereiding van een wetsontwerp, een koninklijk of ministerieel besluit, omdat dat niet langer mag. Die opdrachten mogen niet meer gegeven worden aan het BIPT. De rol van het BIPT is vrij recent anders omschreven. Wat wel mogelijk wordt - en dat is interessant - nadat we de nieuwe Europese regels betreffende elektronische communicatie hebben omgezet, is elke operator - dus ook deze en alle kleinere spelers op de markt - wat betreft het termineren van oproepen op zijn netwerk te beschouwen als een operator met die opmerkelijke marktkracht. De regulator kan die operatoren dus onder meer verplichtingen opleggen inzake non-discriminatie, transparantie en zelfs prijscontrole.

Ik zal er daarnaast ook over waken dat bij de omzetting van de universele dienstrichtlijn, waar u ook naar heeft verwezen, speciale aandacht wordt geschonken aan het aspect tariefdoorzichtigheid voor die gebruikers. Ik denk dat er toch al een aantal initiatieven zijn die binnen een aantal maanden tot resultaten zouden moeten kunnen leiden.

01.03 Guido De Padt (VLD): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik wil u danken voor uw antwoord. Ik wil mij ook verontschuldigen voor het feit dat ik over gedateerde informatie beschikte, waaruit blijkt dat wat ik als fout aan het BIPT toeschreef, achterhaald is.

Ik heb het al tussen de lijnen gedaan, maar zou toch nog even willen aandringen. U weet waarschijnlijk dat de Europese Commissie ons op de vingers heeft getikt voor het feit dat wij achterwege zijn gebleven bij de implementatie van de universele dienstrichtlijn. Zoals u zelf al hebt vermeld, kan dat misschien heel wat soelaas bieden en middelen aanreiken om te doen wat wij vragen te doen.

Elle devra donc, de toute manière, les répercuter.

Cette évolution m'inquiète car elle entraîne une hausse des prix et une diminution de transparence des tarifs alors que j'entends précisément parvenir à davantage de transparence. Dans un marché libéralisé, permettre au consommateur de comparer les prix constitue la condition sine qua non au bon fonctionnement du principe de la concurrence.

Je propose un contrôle de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur au niveau, d'une part, de l'information du consommateur et, d'autre part, de la norme générale visée à l'article 94 de ladite loi et qui interdit tout acte portant atteinte aux intérêts du consommateur. Il appartient à la direction générale Contrôle et Médiation d'examiner la question et d'éventuellement intervenir en qualité de médiateur.

Des modifications structurelles doivent également avoir lieu. Nous ne pouvons plus charger l'IBPT de rédiger des avant-projets de loi, des projets d'arrêtés royaux et des circulaires. La transposition des règles européennes permet d'également considérer les petits acteurs comme des opérateurs dotés d'une force de marché exceptionnelle. Le régulateur peut ainsi leur imposer des obligations en matière de non-discrimination, de transparence et de contrôle des prix. En outre, la transparence des tarifs destinés aux consommateurs doit faire l'objet d'une attention particulière.

01.03 Guido De Padt (VLD): Je vous prie de m'excuser d'avoir utilisé des informations désuètes concernant le rôle de l'IBPT.

La Commission européenne nous a déjà rappelés à l'ordre pour ne pas encore avoir mis en œuvre la directive relative au service universel qui, pourtant, offrira peut-être une solution.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

02 Agenda

02 Agenda

02.01 Minister **Johan Vande Lanotte**: Voorzitter, mag ik even? Er staan twee vragen op over de liberalisering van het spoorvervoer die aan mij gericht zijn. Ik ging daarop antwoorden, maar eigenlijk zou ik dat beter niet doen. Vermits het gaat over Europese regels en over liberalisering, zou dat beter aan Bert Anciaux worden gevraagd.

De afspraak is dat ik vragen over het beheer van de NMBS beantwoord. Wat de Europese discussies betreft, is het Bert Anciaux die, precies omdat het niet meer mag dat de minister die een bedrijf beheert, dezelfde is die de regels uitvaardigt, op Europees vlak de positie van de regering inzake de Europese regelgeving verdedigt. Het is dus niet zo goed dat ik het antwoord geef.

We hebben dezelfde discussie gehad met Rik Daems destijds in verband met Belgacom en de liberalisering. Ik dring erop aan om de vragen te splitsen, ook al heb ik dat pas vandaag gezien en is dat wat vervelend. Ik mag eigenlijk niet.

In de regering spreken we daarover natuurlijk wel met elkaar, maar er is een minister die Europees de positie van de regering inneemt en er is een minister die de positie van het bedrijf moet verdedigen. In Europa tilt men wel zwaar aan een correcte situatie.

De **voorzitter**: Ik heb daar geen probleem mee, maar ik kijk nu naar meneer Schalck, want het zijn zijn vragen. Er is ook nog een vraag van meneer De Padt en een van mevrouw Burgeon.

02.02 **Daan Schalck** (sp.a-spirit): Het lijkt mij een logisch voorstel. De reden waarom ik twee keer dezelfde vraag heb ingediend, is dat het voor ons niet zinvol is dat sommige collega's zich tot de ene minister richten en andere tot een andere, terwijl het zinvol is om een globale vraag of een globale discussie te hebben. Ik stel voor om ze alle drie uit te stellen tot het ogenblik dat minister Anciaux hier kan zijn.

Le **président**: Madame Dieu, voulez-vous prévenir Mme Burgeon que sa question sera postposée puisqu'elle était adressée à M. Anciaux? Le ministre étant absent, toutes les questions le concernant sont reportées.

03 **Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le rapport 2002 du service de médiation de La Poste" (n° 428)**

03 **Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het verslag 2002 van de ombudsdienst van De Post" (nr. 428)**

03.01 **Olivier Chastel** (MR): Monsieur le ministre, dans son rapport 2002, le service de médiation de La Poste relève parmi les points critiques la question des envois recommandés et la perte ou la spoliation de différents colis. Pour les recommandés, les médiateurs insistent sur le retard dans la mise en œuvre effective du système de traçage des envois connus sous le sigle POD (pour "Proof of delivery") et qui repose sur la lecture d'un code-barre. Il aurait dû être opérationnel en juin 2001 et a subi plusieurs reports avant d'être finalement annoncé pour octobre 2003. Le système POD est-il actuellement opérationnel? Dans la négative, quelles sont les raisons du retard et quelle est la nouvelle date prévue pour sa mise en œuvre?

03.01 **Olivier Chastel** (MR): In zijn verslag van 2002 heeft De Post het onder meer over de kwestie van de aangetekende zendingen en het verlies of de diefstal van colli. Wat de aangetekende zendingen betreft, heeft de inbedrijfstelling van het traceersysteem PoD vertraging opgelopen. Is het thans operationeel? Welke maatregelen worden overwogen om te voorkomen dat colli verdwijnen? Kan er een systeem worden

Le second problème relevé par les médiateurs au niveau des colis pose

la même question en matière de traçabilité des envois. En l'absence d'un tel système, les incidents sont nombreux au point d'être qualifiés de "fléau" par les médiateurs. Jusqu'à présent, pour éviter ces inconvénients, les services de La Poste conseillent d'autres formules comme l'envoi recommandé ou la valeur assurée pour éviter d'augmenter les problèmes. Quelles mesures les responsables de La Poste proposent-ils pour mettre fin notamment aux malversations internes décrites dans le rapport des médiateurs? Un système semblable au POD est-il envisageable pour les colis sans que cela ne rende le service trop coûteux?

03.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Le projet "Proof of delivery" ou POD comprend trois phases. La première est l'introduction du code-barre sur les envois recommandés suivant un planning conçu avec les grands déposants de recommandés. Cette phase est accomplie. La deuxième phase est l'installation du scannage et du suivi des recommandés avec code-barre. Tous les centres de tri et les plateformes logistiques sont prêts à appliquer le système, ainsi que 95% des 567 sites de distribution.

Vous avez néanmoins raison de souligner le très grand retard dans l'implémentation des derniers sites. Elle est planifiée pour la fin de cette année et concerne encore une trentaine de sites. Dès qu'un site est implémenté, le suivi interne entre dépôt et distribution est activé.

La dernière phase est peut-être moins importante car il s'agit d'un service et non d'un problème de sécurité: les clients peuvent visualiser sur internet le parcours de leur recommandé. La mise au point de ce service est terminée et la phase de test va commencer. On devrait être prêt pour le second semestre 2004. C'est un service intéressant mais le plus important d'après le rapport des médiateurs, c'est que la deuxième phase n'est toujours pas achevée, ce qui empêche de suivre au mieux l'évolution des recommandés.

Je pense qu'il faut être honnête et, même si l'impact a été exagéré au niveau médiatique, il faut reconnaître que des problèmes déplorables sont survenus au niveau des recommandés. Ceux-ci continuent à bénéficier du traitement le plus sécurisé de La Poste grâce au nouveau système mais des problèmes persistent. Dans le futur, il faudrait les éviter.

J'ai également discuté avec M. Thijs à ce sujet et lui ai demandé que La Poste intensifie ses efforts dans la recherche des envois faisant l'objet d'une plainte. La Poste doit aussi apporter des améliorations supplémentaires dans le traitement de ces envois.

En ce qui concerne les autres domaines, il n'y a pas de traçabilité prévue pour le produit Kilopost. En effet, je crois que ce service n'est pas tellement demandé. Par contre, on demande davantage le "Track and Trace" pour d'autres produits, comme par exemple Taxipost. On peut alors demander un prix plus élevé, ce qui n'est pas le cas pour le Kilopost. Par conséquent, pour certains services de Taxipost, un système de "Track and Trace" est prévu et on va tenter de le mettre en place.

Voilà en quoi consistait ma réponse. Je ne peux qu'ajouter que je déplore également le retard dans l'exécution de ce changement. Il me semble pourtant absolument nécessaire pour être à la hauteur de la concurrence qui va de toute façon se mettre en place entre les différents opérateurs au niveau des services offerts, de la qualité de ces services et de la sécurité des envois.

uitgewerkt dat vergelijkbaar is met PoD?

03.02 Minister Johan Vande Lanotte: De inbedrijfstelling van het nieuwe traceersysteem verloopt in drie fasen. De eerste fase, de toekenning van streepjescodes aan de aangetekende zendingen, is afgerond.

De tweede fase, de installering van de scanning en de follow-up is gebeurd in alle sorteercentra en in 95% van de verdeelcentra; de laatste sites zouden tegen het einde van het jaar met de nodige apparatuur moeten zijn uitgerust. De derde fase, de visualisering, zal in de loop van het eerste semester van 2004 toegankelijk zijn voor de cliënten.

Ik betreur net als u de vele problemen die verband houden met het verlies van colli. Met het nieuwe systeem blijft de aangetekende zending de meest veilige vorm van verzending, maar toch blijven er nog onaanvaardbare tekortkomingen bestaan. De behandeling van de verzendingen moet absoluut verbeteren. Wat het product Kilo Post betreft, is in geen enkele traceerbaarheid voorzien. Voor Taxi Post, een dienst waar vaker een beroep op wordt gedaan en waarvan de kostprijs hoger ligt, kan een *Track and Trace*-systeem worden overwogen.

Ik betreur tevens dat vertraging werd opgelopen bij de tenuitvoerlegging van die verandering die noodzakelijk is om het hoofd te kunnen bieden aan de concurrentie die binnenkort tussen de diverse operatoren zal ontstaan.

03.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, je remercie le ministre pour sa réponse. Elle est encourageante. Le ministre a pris lui aussi conscience d'un certain nombre de problèmes relevés par les médiateurs de La Poste. Mon rôle ici était de les mettre un peu plus en lumière que simplement au sein d'un rapport annuel. J'espère que La Poste fera tout pour combler son retard dans ces deux matières.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la politique de sponsoring sportif de la SNCB et de ses filiales" (n° 463)

04 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het sportsponsoringsbeleid van de NMBS en haar dochtermaatschappijen" (nr. 463)

04.01 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je compte modifier quelque peu ma question dans la mesure où je parlais d'un point de départ touchant à un club sportif et à ses mésaventures en matière de sponsoring de la part de la SNCB. J'estimais le cas très injuste et malheureux dans la mesure où il s'agit d'une équipe évoluant au niveau européen et qui nécessite pour cette raison toute l'attention de l'ensemble de ses sponsors.

Je trouvais que la SNCB s'était comportée de manière assez cavalière. En effet, c'est une fois la saison entamée que la décision est tombée de ne plus renouveler le contrat, important puisqu'il s'agit du plus gros sponsor de ce club européen. C'est fort tardivement que la SNCB a annoncé la cessation de son soutien.

Je ne souhaite pas m'étendre davantage sur ce cas particulier dans la mesure où, avec le ministre, nous avons pu discuter avec les responsables de la SNCB sur le sujet. Toutefois, je voudrais quand même interroger le ministre sur un certain nombre d'éléments puisque ce cas particulier, qui a nécessité le dépôt d'une question parlementaire, entraîne des prolongements et vise, de façon plus générale, le parrainage au sein des entreprises publiques, en particulier au sein de la SNCB.

Visiblement, cette entreprise a récemment décidé de diminuer drastiquement les moyens destinés au sponsoring et mis à la disposition de ses départements. Il est question d'une baisse de 40% pour l'ensemble de ses départements et filiales. Est-ce que la SNCB confirme cette réduction? Sur la base de quels critères cette réduction est-elle opérée?

Je ne vous cache pas l'inquiétude des francophones en la matière, monsieur le ministre. Au sein de la SNCB, tout en évoquant régulièrement la clé de répartition 60-40 en matière d'investissement, en matière de sponsoring, la clé se modifie davantage vers le 80-20, voire le 90-10. J'aurais voulu savoir ce que le ministre en pense car je le sais très attentif au sponsoring sportif. Comment la SNCB réagit-elle aux questions que je lui pose?

04.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Monsieur le président, la question de M. Chastel est claire. Je lui répondrai tout aussi clairement en lui disant que la SNCB a décidé, en principe, de ne pas renouveler les contrats arrivant à expiration et qui ne cadrent plus avec la nouvelle politique de développement. Autrement dit, compte tenu des contraintes financières, la politique de sponsoring reposera dorénavant

04.01 Olivier Chastel (MR): Ik verwijs hier naar het geval van een sportclub die op Europees niveau speelt. De NMBS heeft beslist die club niet langer te sponsoren. Getuigt dit bijzonder geval van een nieuw beleid inzake sponsoring die met 40% is gedaald? Op welke criteria stoelt die daling? Wordt de communautaire verdeelsleutel nageleefd?

04.02 Minister Johan Vande Lanotte: De NMBS heeft beslist de contracten die aflopen niet te verlengen. Voortaan zal de sponsoring eerder bestaan uit het ter beschikking stellen van

davantage sur une mise à disposition d'infrastructures, du patrimoine, de tickets de l'entreprise plutôt que sur des versements d'argent. Si la SNCB sponsorise encore certaines choses, ce sera via du matériel (abonnements, l'utilisation de trains, etc.).

Une telle décision comprend un désavantage car les contrats se terminent à des moments différents. C'est la raison pour laquelle on assiste aujourd'hui à un déséquilibre. Cependant, globalement, l'équilibre Wallonie-Flandre et Bruxelles constituera un des principes fondamentaux de la nouvelle stratégie.

J'ajoute qu'une gestion correcte, même si elle est stricte, nécessite des périodes d'adaptation. Les partenaires doivent être avertis suffisamment tôt. De plus, il faut prévoir une transition. Telle est la position que j'ai défendue auprès de M. Vinck. La décision appartient évidemment à la SNCB. Cependant, il est plus correct d'annoncer suffisamment à l'avance la fin d'une collaboration, et lorsque cette dernière dure depuis quelques années, prévoir une année de transition n'est pas un luxe. Il serait d'ailleurs opportun d'apporter des améliorations en ce sens.

04.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, je remercie M. le ministre, qui conforte mon point de vue en la matière. Je pense d'ailleurs que la SNCB l'a bien compris.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- M. Richard Fournaux au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'avenir du site de Ronet à Namur" (n° 482)

- M. Richard Fournaux au ministre de la Mobilité et de l'Economie sociale sur "les conséquences de la libération du rail et de la restructuration de la SNCB pour l'avenir du site de Ronet (Namur) (n° 603)

05 Samengevoegde vragen van

- de heer Richard Fournaux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de site van Ronet in Namen" (nr. 482)

- de heer Richard Fournaux aan de minister van Mobiliteit en Sociale Economie over "de gevolgen van de liberalisering van het spoor en de herstructurering van de NMBS voor de toekomst van de stelplaats van Ronet (Namen)" (nr. 603)

(La réponse sera fournie par le vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques)

(Het antwoord zal worden verstrekt door de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven)

05.01 Richard Fournaux (cdH): Monsieur le ministre, brièvement, on sait que le rail marchandise est privatisé. Le site de Ronet est donc un chantier de stockage et d'entretien du matériel de la SNCB très important qui se trouve à Namur. En fait, Ronet est un ancien quartier de la ville de Namur situé le long de l'axe Athus-Meuse, qui est maintenant devenu l'axe de développement le plus important entre le Nord et le Sud du pays, ainsi qu'un maillon important dans la chaîne internationale, et en tout cas européenne, de transport du fret.

La libéralisation du marché du rail marchandise pourra-t-elle avoir des conséquences pour un atelier comme Ronet? Telle est globalement la question que l'on peut se poser.

Si l'on va un peu plus loin dans la réflexion et après des contacts de terrain, on s'aperçoit que BCargo, qui actuellement gère une grande partie de ce transport, insiste sur le fait qu'il aurait besoin de deux

matériel. Vermits de contracten op verschillende tijdstippen aflopen is het evenwicht tussen Wallonië, Vlaanderen en Brussel verstoord. Maar dat zal geleidelijk hersteld worden. Volgens mij had de NMBS correcter gehandeld als ze deze beslissing vroeger had bekend gemaakt en voor de contracten die al verscheidene jaren liepen in een overgangperiode van een jaar had voorzien.

05.01 Richard Fournaux (cdH): Mijn vraag gaat over de gevolgen van de privatisering van de spoorwegen voor het goedertransport en meer bepaald voor de site van Ronet. Dit depot is niet alleen belangrijk voor de NMBS, maar ook voor het sociaal-economische weefsel van de stad Namen. Het bevindt zich op de lijn Athus-Meuse, die zowel op Europees als op internationaal niveau een groeipool voor het privé- en openbaar goedertransport per spoor zou kunnen worden.

dépôts en Flandre, d'un dépôt à Bruxelles et de deux dépôts en Wallonie. Sur ce point, on pourrait être rassuré sur l'avenir de Ronet qui pourrait garder la même quantité de travail et de main-d'œuvre qu'aujourd'hui.

Par contre, selon certaines informations, un problème pourrait survenir pour les conducteurs de train, qui sont actuellement centralisés à Namur, autrement dit en milieu de course sur le territoire belge. En effet, il serait souhaitable que ces conducteurs soient centrés à Anvers ou à Bruxelles. On nous a également fait savoir qu'un problème de statut se pose pour les ouvriers ou, en tout cas, pour les employés de la SNCB. En effet, pour le moment, les chauffeurs de la SNCB ne dépassent pas les limites des frontières nationales lorsqu'ils conduisent un train. Or, idéalement, ils devraient accepter d'aller jusqu'à la fin de l'axe Athus-Meuse, c'est-à-dire jusque Bâle, en Suisse.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me dire si des démarches sont effectuées dans ce sens? Si c'est le cas, est-ce que le lieu de centralisation des conducteurs de train restera bien Namur ou y aura-t-il une délocalisation?

Ma question est un peu technique, monsieur le ministre, et je vous demande de bien vouloir m'en excuser. Mais soyez certains que les parlementaires ont parfois du mal à comprendre certaines problématiques.

05.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Cher collègue, le site de Ronet assure actuellement le groupement et le dégroupement de la plate-forme "concentration et redistribution des trafics par axe", notamment pour l'axe international sud. Je peux déjà vous dire que cet axe restera important.

Mais depuis un certain nombre d'années, Ronet n'assure plus l'activité de triage, celle-ci étant prise en charge par la gare triage de Monceau. Ces différentes opérations ne sont pas liées au plan "Move". En effet, il s'agit-là d'une réorganisation qui a déjà été faite au niveau de la SNCB.

Afin d'assurer l'ensemble de son service des trains, la SNCB utilise quotidiennement les installations de Ronet. En effet, grâce à un aménagement récent de postes d'entretien, le matériel voyageur peut y être rapidement nettoyé et vidangé.

Par ailleurs, de nombreux trains de voyageurs sont séparés sur le site de Ronet, qui abrite un dépôt de conducteurs et offre une capacité suffisante pour y entreposer les rames vides des trains de voyageurs, ce qui n'est pas le cas actuellement à la gare de Namur, vu les travaux qui y sont toujours en cours. Il est donc bien clair que Ronet restera un site important.

J'en viens au statut des conducteurs. Pour le moment, il est vrai que le trafic international européen se déroule d'une façon peu "européenne". Il y a d'abord des raisons techniques: il n'y a pas d'unification en Europe. C'est la première chose qui m'a étonné quand je suis devenu ministre en charge de ce dossier. Je pense à la tension, aux rails. Cela signifie que, si un train de marchandises quitte Ostende pour se rendre à Bâle, il rencontre trois types de tensions. Certaines machines sont utilisées pour un type de tension, alors que certains trains sont conçus pour deux ou trois types de tensions différents. C'est assez incompréhensible. C'est un peu comme si vous emportiez votre ordinateur au Luxembourg ou en Allemagne et que la fiche ne s'adaptait pas. De même, les trains espagnols sont plus larges que les

Ik heb vernomen dat B-Cargo twee depots in Vlaanderen, één in Brussel en twee in Wallonië nodig heeft. In Wallonië zou men opteren voor de sites van Ronet en Bertrix. De site van Ronet zou dus kunnen worden gered. Daartoe zouden de treinbestuurders echter bereid moeten worden gevonden om naar Antwerpen of Brussel te trekken en de Belgische grenzen te overschrijden, en zelfs tot in Basel te rijden.

Dit vergt een aanpassing van het arbeidsreglement, die zowel door de vakbonden als door de werknemers moet worden aanvaard. Werden er stappen in die zin ondernomen? Zo ja, zal de "maatschappelijke zetel" in Namen blijven of bestaat het risico dat men zal moeten verhuizen?

05.02 Minister Johan Vande Lanotte: Iedereen is ervan overtuigd dat de internationale zudas belangrijk blijft.

De NMBS gebruikt de site van Ronet echter niet langer voor het rangeren, maar enkel nog voor het groeperen en het degroeperen. Ook de reizigerstreinen worden er gesplitst. Het voortbestaan van de site van Ronet is dus verzekerd.

Wat het statuut van de treinbestuurders betreft, is het Europese verkeer weinig uniform. Er is namelijk nog geen eensgezindheid over aangelegenheden zoals de spanning, de afstand tussen de rails...Voorts bestaan er links tussen Antwerpen en Duitsland, maar moet er aan de grens van treinstel en van bestuurder worden gewisseld. Deze toestand is nadelig voor het Europese spoorwegverkeer en moet dan ook een halt worden toegevoerd.

Er liggen dus heel wat wijzigingen in het verschiep, ook al is er vandaag nog niets gepland. Ik kan u dus geen precies antwoord geven, maar het statuut zal flexibeler en makkelijker

nôtres. La mesure est différente.

Autre élément: il existe, par exemple, de fréquentes liaisons entre Anvers et l'Allemagne. A la frontière, les locomotives et les conducteurs sont échangés. C'est ainsi pour l'instant et cela ne plaide pas en faveur de la flexibilité et de la concurrence du rail.

A l'avenir, en ce qui concerne les statuts, nous connaissons beaucoup de changements même si, pour le moment, il n'y a pas de plan réel sur le domicile des employés. Il faut se rendre compte que les agents vont être confrontés à une situation dans laquelle une certaine flexibilité ainsi qu'une fréquente adaptation au trafic seront beaucoup plus nécessaires.

Cela ne veut pas dire que les heures ne seront pas calculées dans les prestations lorsque des agents devront voyager cinq heures pour se rendre à leur gare de départ. Mais, pour l'instant, il y a beaucoup de limites dans les horaires. Nous discutons avec les syndicats afin de faire tomber ces limites. Les heures de déplacement seront comptées dans le calcul des prestations, bien sûr, mais il faudra une plus grande flexibilité. Les agents devront se déplacer beaucoup plus que dans le passé, il faut le savoir.

L'axe sud est un des grands axes, notamment en destination de l'Italie. Mais il convient de préciser que le statut du personnel concerné - comme partout dans la SNCB - va évoluer d'une manière assez importante, et certainement dans le secteur des marchandises car il ne faut pas oublier la concurrence, même si je n'y suis pas nécessairement très favorable. C'est un aspect inévitable auquel nous devons nous adapter. Il faut aussi savoir qu'une fois la concurrence ouverte, l'Etat ne pourra plus financer ou subsidier cette activité.

Beaucoup de changements seront nécessaires dans ce domaine.

05.03 Richard Fournaux (cdH): Monsieur le président, je remercie le ministre pour sa réponse et pour sa franchise en ce qui concerne le statut du personnel.

Je me permets d'insister auprès de vous, monsieur le ministre, car vous êtes compétent pour le transport sur tout notre territoire. Le site de Ronet revêt une grande importance en province de Namur, nous devons y être attentifs. Je crois que vous avez compris le sens de la question.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La question n° 487 de M. Schalck est transformée en question écrite.

Présidente: Camille Dieu.

Voorzitter: Camille Dieu.

06.01 **Vraag van de heer Francis Van den Eynde aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het verdwijnen van bijna 5.000 banen bij de NMBS" (nr. 501)**

06.01 **Question de M. Francis Van den Eynde au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la disparition de près de 5.000 emplois à la SNCB" (n° 501)**

06.01 **Francis Van den Eynde** (VLAAMS BLOK): Mijnheer de vice-eerste minister, de vorige keer toen ik hier vragen stelde over de banen die bij de NMBS zouden verdwijnen, hebt u geantwoord dat het niet uw bedoeling was tussenbeide te komen in de discussies tussen enerzijds het patronaat – in dit geval de leiding van de NMBS – en de

aanpasbaar aan het verkeer moeten worden.

Het huidige arbeidsreglement legt veel beperkingen op: wij zullen dus met de vakbonden rond de tafel moeten gaan zitten om er een aantal af te schaffen.

Deze ontwikkeling is onvermijdelijk, vooral nu de sector van het goederentransport voor mededinging wordt opengesteld.

05.03 **Richard Fournaux** (cdH):

Ik bedank de minister voor zijn eerlijke antwoord over het personeelsstatuut. Sta mij toe dat ik opnieuw het belang van de site van Ronet onderstreep.

06.01 **Francis Van den Eynde**

(VLAAMS BLOK): Selon les syndicats, 5.828 emplois devraient disparaître à la SNCB. Le directeur général des Opérations de la

vakbonden, anderzijds. U wilde dat niet doen – en ik heb u daarin gelijk gegeven –, omdat het in eerste instantie aan hen was om de problemen op te lossen en te proberen tot een voor beide partijen aanvaardbaar compromis te komen.

Eind oktober hebben wij plots moeten vernemen dat de vakbonden allesbehalve tevreden waren, omdat zij tijdens de onderhandelingen vernomen hadden dat het aantal banen dat diende te verdwijnen, zou oplopen tot 5.828. Dat is meer dan wat oorspronkelijk gezegd was. Een paar dagen later reageerde de leiding van de NMBS met de mededeling dat het niet gaat om 5.828, maar om 4.544 banen. Dat is een verschil van een kleine 1.500 banen. Dat is niet weinig. Ik neem aan dat er intussen opnieuw onderhandeld wordt.

Uit dit verhaal blijkt dat in die onderhandelingen snel een kortsluiting kan plaatshebben. Bijgevolg moet de regering vrij alert zijn bij het volgen van dit dossier. Het zou wel interessant zijn te weten of de regering op de hoogte is van het precieze aantal banen dat volgens de directie van de NMBS geschrapt zou moeten worden. Is er zo mogelijk al een compromis met de vakbonden gevonden over het aantal? Er is een verschil tussen de theorie van de NMBS die om bepaalde redenen een bepaald aantal banen wil schrappen, en de praktijk die uit onderhandelingen voortvloeit. Ik had dus graag vernomen of u ons op dat vlak iets zou kunnen vertellen, omdat u ongetwijfeld, misschien vanop een afstand, maar toch met de nodige aandacht, het dossier volgt.

06.02 Minister **Johan Vande Lanotte**: Wij volgen het dossier met de nodige aandacht. Het is altijd heel moeilijk om een goed evenwicht te houden wanneer men enerzijds, de directie goed wil laten functioneren – dat is absoluut noodzakelijk - en wanneer men anderzijds rekening moet houden met de talloze gevoeligheden die binnen en buiten die maatschappij leven. Ik was nog maar even minister van Overheidsbedrijven toen enkele mensen vonden dat ik mij te veel moeide. Ik denk aan De Post begin september. Zodra één cijfer over de tewerkstelling van een of ander bedrijf opduikt, vraagt iedereen mij wat ik daarover denk. Dat is normaal, maar het vergemakkelijkt het evenwicht niet.

De NMBS heeft altijd gezegd dat het cijfer 4.544 – het cijfer hangt natuurlijk ook van de berekening af - een theoretische oefening is. De heer Vinck heeft namelijk aan alle afdelingsverantwoordelijkheden gevraagd met hoeveel mensen minder men zou kunnen werken, gesteld dat men op een absoluut optimale manier zou kunnen werken waarbij alle aanpassingen zijn gebeurd aan onder meer de werkorganisatie. Dat was volgens de berekening van de diensten 4.544. Dat betekent dat men tegen eind 2005 nog ongeveer 36.000 mensen in dienst heeft.

Er is ook een cijfer dat de situatie weergeeft als mensen afvloeien met de bestaande maatregelen en als een aantal mensen in strategische plaatsen wordt vervangen. Het gaat om ongeveer 600 rekruteringen op twee jaar op strategische plaatsen. Dat is natuurlijk altijd enigszins fictief. Hoe dan ook betekent het eigenlijk dat het huidige beleid wordt voortgezet. Er wordt dus natuurlijk maar selectief vervangen en de bestaande uitstapregelingen op 55 jaar, vooral voor de categorieën 6 en 7, de laagste categorieën die tijdskrediet hebben, blijven gelden. Als men dat beleid voortzet en men rekruteert selectief, dan zou men tegen eind 2005 ongeveer op ongeveer 38.300 personeelsleden uitkomen. Dan zouden ongeveer 2.000 mensen zijn afgevoerd.

Men moet een grote filosoof zijn om te weten dat men tussen die

SNCB, M. Martens, a quant à lui fait état, à la *Gazet van Antwerpen*, de la suppression de 4.544 emplois au cours des deux prochaines années. Combien d'emplois seront-ils supprimés?

06.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Il convient de rechercher un équilibre permettant, d'une part, de laisser la direction faire son travail et, d'autre part, de rester attentif aux sensibilités exprimées à l'intérieur et à l'extérieur de la société.

Le chiffre de 4.544 départs résulte d'un exercice théorique de la SNCB visant à estimer le nombre de membres du personnel qui resteront en service si les réformes prévues se poursuivent. Dans ce cas, on obtient le chiffre approximatif de 36.000 membres du personnel fin 2005. En maintenant la politique actuelle, on obtient pour la même échéance le chiffre de 38.300 membres du personnel. Une solution garantissant la continuité et l'opérationnalité devra se situer dans cette fourchette.

Aucune des parties impliquées ne peut se sentir dupée. Désormais, la SNCB planifie ses décisions avec un délai de deux ans. Au cours des deux prochaines années, la position financière de la société doit se clarifier et un climat de confiance doit être établi entre la

4.500 en 2.000 op zoek is naar een werkbare oplossing die de veiligheid en de operationaliteit moet garanderen. Het is mijn inziens vooral belangrijk dat geen van de twee partijen zich bekocht voelt. Het is misschien grof gezegd, maar de kwaliteit van het akkoord zal niet zijn of er nu 200 mensen meer of minder blijven. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat dit voor die enkele honderden mensen niet belangrijk is. De kwaliteit zal er zijn wanneer de twee partijen, de directie en de vakbond, akkoord gaan over de richting die men kiest, dat ze die richting blijven volgen, zien dat beslissingen worden uitgevoerd en bijgestuurd waar nodig en dat de werkbaarheid van de maatschappij zelfs wordt vergroot. De overeenkomst wordt tweejaarlijks herbekeken. Ik vind het een goede logica om een tweejaarsplanning te maken. Dat is overigens al lang. Er zijn niet veel bedrijven in de privé-sector die een planning maken voor vijf jaar. Men schrijft het wel op papier, maar eigenlijk wijzigt de planning jaarlijks.

Die periode van twee jaar moet leiden tot een verbetering van de financiële positie van de NMBS anders zouden we een kans missen. In die periode moet vooral ervoor worden gezorgd dat vakbonden en directie merken dat ze mekaar kunnen vertrouwen. Als wij zeggen dat ze het met een bepaald "kader" kunnen doen dan moet dit ook kunnen en als het voor ons niet gaat moet men daarover spreken. Voor mij zal de kwaliteit daarin liggen. Dit betekent dat men, om dit te kunnen realiseren en op termijn een maximale tewerkstelling te garanderen, een aantal vastgeroeste gewoonten en regels ter discussie zal moeten durven stellen.

Dit is vijf of zes jaar geleden gebeurd, toen men vierduizend personen heeft laten afvloeien bij de NMBS, zonder evenwel de regels van het werk, namelijk de werkomstandigheden en de procedures, aan te passen. Nadat er vierduizend personen minder waren heeft men moeten vaststellen dat het niet ging en men heeft extra personeel moeten aanwerven. Men heeft dit dan ook al eens meegemaakt. Voor mij is het niet zozeer de vraag hoeveel er zullen zijn maar wel of dit gepaard zal gaan met de nodige begeleiding en het aanpassen van een aantal structurele regels. Na twee jaar kan men dan een balans opmaken van de financiële en de operationele situatie. Dat is voor mij eigenlijk het belangrijkste. Een goed verstaander weet uiteraard dat men ergens tussen de twee zal uitkomen. Ik heb nog geen enkel akkoord geweten waarin een partij voor 100% wint want dan is er geen sprake van akkoord, maar een nederlaag.

06.03 Francis Van den Eynde (VLAAMS BLOK): Mijnheer de minister, ik heb met aandacht geluisterd. U hebt ons uitgelegd dat het cijfer van 4.543 een "theoretisch" – het woord is niet door u gebruikt, maar ik probeer het zo te vertalen - cijfer is van de NMBS. Het cijfer dat aan de andere kant van de medaille te vinden is, is zowat 2.000. Vermoedelijk zal men ergens tussen beide cijfers uitkomen.

Ik begrijp dat het cijfer van 5.828 waarvan de vakbonden eind oktober spraken niet overeind is gebleven.

06.04 Minister Johan Vande Lanotte: Er zijn daarover veel misverstanden geweest. De vraag is wanneer je begint en hoe je dit berekent. De NMBS heeft altijd gezegd dat dit cijfer niet juist was. Er zijn nog altijd mensen in de vakbond die beweren dat dit wel het juiste cijfer is. Het heeft veel te maken met de vraag wanneer je begint.

Op 1 oktober 2003 waren er 40.539 personen effectief tewerkgesteld bij de NMBS. Het cijfer van 4.544 betekende dat er op 31 december 2005 noa 35.995 werknemers effectief zouden zijn tewerkaesteld. Volaens de

direction et les syndicats. Pour engranger des résultats, des règles sclérosées doivent être remises en question.

06.03 Francis Van den Eynde (VLAAMS BLOK): Il semblerait donc que 4.544 est un chiffre théorique fourni par la SNCB. Le chiffre de 5.828 départs avancé par les syndicats ne serait donc plus d'actualité.

06.04 Johan Vande Lanotte, ministre: Tout dépend de la date de début qui est prise en compte.

Au 1er octobre 2003, la SNCB employait 40.539 personnes.

directie gaat het om een vermindering met 4.544 personen, terwijl de vakbonden het hebben over een vermindering met 5.400 personen. Alles heeft te maken met het begin.

06.05 Francis Van den Eynde (VLAAMS BLOK): Laat ik misschien nog een laatste vraag stellen. U volgt de zaak met aandacht. U laat voor de rest de partijen min of meer vrij. Wanneer mogen wij een definitieve oplossing verwachten?

06.06 Minister Johan Vande Lanotte: Ik hoop dat dit vóór het einde van dit jaar kan. Dit is de afspraak die men altijd heeft gemaakt.

06.07 Francis Van den Eynde (VLAAMS BLOK): Bedankt, voor uw toelichting, mijnheer de minister.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

*Voorzitter: Francis Van den Eynde.
Président: Francis Van den Eynde.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 552 van de heer Ansoms wordt ingetrokken.

07 Vraag van de heer Daan Schalck aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de mogelijke sluiting van loketten in 50 stations" (nr. 524)

07 Question de M. Daan Schalck au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'éventuelle fermeture de guichets dans 50 gares" (n° 524)

07.01 Daan Schalck (sp.a-spirit): Mijnheer de minister, ik heb onlangs in een persbericht - ik denk met commentaar van collega Ansoms - gelezen dat er binnen de NMBS een studie zou zijn om eventueel in een vijftigtal stations loketten te sluiten. Mijn vraag daarbij is of er criteria vooropgesteld zijn binnen de NMBS om dat soort studie te doen. Als het persbericht klopt, zijn er criteria? Welke loketten gaan dicht en waarom? Worden die criteria dan consequent toegepast? Ik denk dat er, zoals met elke dienstverlening, maar een loket in een station kan zijn als de reizigers daar iets aan hebben en ook in de toekomst iets aan kunnen hebben.

Vandaar mijn tweede vraag, die mij nog veel belangrijker lijkt: Als dat dan al zou gebeuren, zullen er dan alternatieven zijn voor de reizigers, en welke kunnen die zijn, om toch het niveau van service op hetzelfde peil te houden ofwel om die nog te kunnen verbeteren?

07.02 Minister Johan Vande Lanotte: Het belangrijkste criterium om te beslissen of een station open blijft of niet, in hoeverre de manueel bediende loketten - eigenlijk moet u die term wel eens veranderen - overblijven, is natuurlijk de omzet. Er is een regel die makkelijk te begrijpen is: als er een grote omzet is, loont het de moeite om personeel aan te werven. Als dat niet zo is, loont het niet de moeite om dat te doen. Over de juiste verhouding wordt nog gediscuteerd, maar het gaat om dit beginsel: hoeveel moet een station verkopen opdat het zou openblijven, wat loketten betreft? Daar laat ik de NMBS een grote vrijheid.

Ten tweede, moet men tegelijkertijd zoeken naar andere mogelijkheden. De reiziger moet een ticket kunnen kopen en hij moet dat op verschillende manieren kunnen doen. Ik denk - om heel eerlijk te zijn - dat we daar eigenlijk nog niet ver in staan. We hebben weinig geautomatiseerde machines waar ie een ticket kan kopen. We hebben

06.05 Francis Van den Eynde (VLAAMS BLOK): Quand pouvons-nous espérer une solution définitive?

06.06 Johan Vande Lanotte, ministre: J'espère que ce sera avant la fin de cette année.

07.01 Daan Schalck (sp.a-spirit): La SNCB envisage la fermeture d'une cinquantaine de gares. Quels critères seront pris en compte pour en arrêter la liste? Qu'advient-il des services offerts dans les gares concernées? Par quel autre moyen les voyageurs pourront-ils se procurer un titre de transport?

07.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Le chiffre d'affaire est le critère retenu pour les guichets à commande manuelle. Actuellement, la juste proportion fait encore l'objet de négociations. Sur ce sujet, je laisse une grande liberté à la SNCB. En ce qui concerne l'achat de billets, il faut être créatif et chercher des solutions de rechange pour les voyageurs. Il faut abandonner l'attitude défensive du passé, où la fermeture d'un guichet signifiait automatiquement qu'il ne subsistait rien. En tant que responsable du

geen internetverkoop. We hebben geen verkoop van tickets in de winkels waar bijvoorbeeld lottobiljetten worden verkocht. Er is daar nochtans een geautomatiseerde aansluiting en je zou die tickets waarschijnlijk heel gemakkelijk kunnen krijgen. We hebben daar heel weinig alternatieven. We kunnen hier en daar een ticket kopen via een automaat, maar heel weinig. Wie in buitenlandse stations komt, ziet dat die werkwijze daar toch verder ontwikkeld is.

Mijn basisbeginsel is dus een loket openhouden. Als daar onvoldoende mensen een ticket kopen, is dat bespreekbaar, maar ik vind wel dat we over een heel uitgebreide, alternatieve mogelijkheid moeten beschikken. Die moet het mogelijk maken dat mensen op één of andere manier – en niet alleen de mensen die op internet kunnen aansluiten, maar ook anderen – op een vlotte manier aan een ticket kunnen komen. Dat kan natuurlijk ook door in de buurt van een station verkooppunten te hebben en dat moet niet noodzakelijk de NMBS zelf zijn. Daar staat men niet erg ver mee, maar als verantwoordelijke voor een universele dienstverlening denk ik dat dit het belangrijkste is, want in het verleden heeft men in een defensieve houding vaak stations gesloten omdat ze niets meer opbrachten. Het sluiten van de loketten betekende dat er niets meer was en dat vind ik niet goed.

07.03 Daan Schalck (sp.a-spirit): Ik dank voor uw antwoord, mijnheer de minister.

Ik denk dat vele kleine en grote stations een hoge potentie hebben die inderdaad in het verleden dikwijls onderbenut is gebleven, omdat het een beetje alles of niets was in het verleden. Ik denk zelfs dat veel stations waar vandaag nog loketten open zijn een vrij troosteloze indruk wekken. Ik denk ook dat de NMBS de alternatieven die u noemt moet onderzoeken. In mijn eigen geest had ik de meeste die u opnoemt ook al genomen. Waarom niet in samenwerking met De Post ook gaan kijken wat daar de mogelijkheden zijn? Ik denk dat bijna alle overheidsbedrijven die u onder uw hoede heeft – de Lotto, De Post, de Spoorwegen – allemaal klantgerichte diensten hebben die misschien in een bepaalde mate samen aangeboden kunnen worden. De suggesties die u gedaan heeft - internet, telefonie, eventueel de terminals van de Nationale Loterij - lijkt me een piste, als u het aantal verkooppunten daar ziet die enorm kunnen ontwikkeld worden.

Ik denk dat we nog één suggestie kunnen bijnemen als het echt om stations gaat die vrij kleine recette hebben. Ik denk ook dat het belangrijk is dat mensen daar zouden kunnen opstappen en aan de conducteur zelf een ticket vragen. Nu bestaat nog altijd het gevoel dat men een halve misdadiger is, of zwart wil rijden als men zo op de trein stapt. Ik denk dat het beter is om in bepaalde stopplaatsen waar weinig mensen opstappen en waar daardoor de recette klein is, het station een andere functie te geven. Waarom niet mensen daar laten wonen en er misschien nog in een automaat en een wachtplaats voorzien? Als die andere functie daar is, kan er ook sociale controle zijn op die automaat en daardoor zal het aantal vernielingen minder zijn. Maar als men ook de mensen in die stopplaatsen de kans geeft om gewoon op de trein hun ticket te kopen, denk ik dat er voldoende alternatieven kunnen zijn en dat men inderdaad niet tegen alle economische principes in die loketten moet openhouden. Ik hoop dat het dan ook geen voorbode zal zijn om die 50 stations te sluiten, want dat is een beetje wat men op een bepaald moment liet uitschijnen. Ik denk dat de begripsverwarring tussen loketten en stations absoluut uit de wereld moet worden geholpen.

Het incident is gesloten.

Service universel, j'affirme qu'il n'y a pas assez de solutions de rechange. Le nombres de machines automatisées est insuffisant. Chacun ne dispose pas d'une connexion au réseau Internet.

07.03 Daan Schalck (sp.a-spirit): De nombreuses possibilités n'ont pas été mises à profit dans le passé. Pour quelle raison une collaboration avec les autres entreprises publiques telles que La Poste n'a-t-elle toujours pas été envisagée? Pourquoi ne pas permettre à des personnes d'habiter dans les gares où les guichets ne sont pas rentables? Les guichets automatisés pourraient être ainsi maintenus en service dans ces gares. Les voyageurs doivent également pouvoir acheter plus facilement un billet auprès du conducteur. Par ailleurs, il faut absolument éviter que les gens pensent que la fermeture de cinquante guichets équivaut à la fermeture d'autant de gares.

L'incident est clos.

08 Question de M. André Frédéric au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'emploi au sein de Belgacom" (n° 563)

08 Vraag van de heer André Frédéric aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de tewerkstelling bij Belgacom" (nr. 563)

08.01 André Frédéric (PS): Monsieur le ministre, je poserai une question et trois sous-questions sur l'emploi au sein de la société Belgacom.

Tout d'abord, les plans successifs pratiqués par Belgacom ont réduit le personnel de plus ou moins 10.000 postes dans les niveaux les plus bas, systématiquement les plus visés. Le dernier plan DAV permet théoriquement aux agents de continuer à travailler après leur mise en prépension.

Quand l'entreprise trouve par ailleurs que certaines entités sont trop largement pourvues, elle peut décider d'opérer des réaffectations; celles-ci se font par l'intermédiaire de consultants qui établissent les compétences des agents. En cas d'impossibilité de réaffectation, les agents sont placés dans le pool temporaire qui contient actuellement 720 agents. Belgacom souhaiterait mettre fin à ce pool à partir du 1^{er} janvier 2004; ces agents "seraient" mis à la disposition d'autres entreprises.

Question: monsieur le ministre, j'aurais voulu savoir si vous avez connaissance de cette pratique, et selon quelles modalités et vers quelles entreprises s'effectueraient ces mises à disposition?

Première sous-question: à l'époque de l'ancienne RTT, des primes de formation étaient allouées aux agents. Elles ont été supprimées alors que des efforts d'adaptation aux nouvelles technologies leur sont constamment demandés. Afin de maintenir le degré de qualification des agents, ne devrait-on pas revenir à un système incitatif envers les formations? Quel est votre avis?

Deuxième sous-question: on parle souvent de menace sur l'emploi dans le secteur des cabines publiques, secteur où les agents sont particulièrement démotivés du fait du vandalisme qui touche ces cabines. Ce secteur a d'ailleurs perdu beaucoup de son importance avec l'apparition généralisée des gsm. Néanmoins, comme Belgacom est soumise au service universel, chaque commune de la période précédant la fusion de 1977 doit disposer d'une cabine publique. On me dit que ce dispositif ne serait pas entièrement respecté et que l'entreprise publique ainsi que l'IBPT souhaitent encore réduire le nombre de cabines.

Monsieur le ministre, troisième sous-question: Belgacom compte-t-elle déroger à son obligation de service universel dans ce domaine et priver certaines régions de cabines publiques, plus particulièrement des régions en milieu rural, également souvent ignorées par les opérateurs de GSM ?

08.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Monsieur Frédéric, à propos du pool des agents et travailleurs, il existe effectivement un pool temporaire qui regroupe actuellement, en interne, environ 560 personnes. Lors de chaque rencontre que j'ai eue avec la direction et les syndicats, il a été affirmé que ce devrait être une priorité pour l'entreprise que de trouver un emploi correct pour ces travailleurs.

08.01 André Frédéric (PS): Via opeenvolgende plannen heeft Belgacom 10.000 banen geschrapt. Ook werden er personeelsleden overgeplaatst. Indien een overplaatsing onmogelijk blijkt, worden de personeelsleden in een "tijdelijke pool" ondergebracht. Deze telt op dit ogenblik 720 werknemers en zou worden afgeschaft. Vanaf 1 januari 2004 zouden deze werknemers ter beschikking worden gesteld van andere bedrijven. Bent u op de hoogte van deze praktijk en kent u de voorwaarden ervan?

Bovendien werden ten tijde van de RTT opleidingspremies aan de werknemers toegekend. Deze werden ondertussen afgeschaft, terwijl men van de werknemers verwacht dat ze moeite doen om zich aan de nieuwe technologieën aan te passen. Wat vindt u daarvan?

Ten slotte staan er vooral in de sector van de openbare telefooncellen banen op het spel. De werknemers zijn er gedemotiveerd door het vandalisme en de sector heeft sowieso heel wat aan belang verloren sinds de komst van de GSM. Welnu, Belgacom valt onder de universele dienstverlening, die in minstens één openbare telefooncel per gemeente voorziet. Klopt het dat men het aantal telefooncellen wenst te verminderen en met name ook in gebieden die door de GSM-operatoren worden genegeerd?

08.02 Minister Johan Vande Lanotte: Belgacom bracht inderdaad (tot op heden 560) werknemers onder in een tijdelijke pool. Dit onderwerp is reeds meermaals aan de orde gesteld in mijn contacten met zowel de

C'est pour cette raison que, dans la loi-programme, nous émettrons des propositions.

Nous ne désirons nullement mettre fin au pool temporaire, mais nous essaierons d'ouvrir des possibilités pour les gens qui s'y trouvent et se sentent démotivés à rester inemployés; pour eux, on essaiera de trouver une possibilité de travailler dans l'entreprise même ou dans une entreprise extérieure. Je répète que cette question m'a été posée régulièrement, tant par le syndicat que par le patronat: que peut-on faire en leur faveur, sans exagérer leurs obligations, car ce sont des travailleurs capables qui se démotivent dans l'inactivité ?

A votre deuxième question, je répondrai qu'en effet, l'incitation à la formation est très importante, mais que, pour le moment, Belgacom intervient pour certaines formations externes à l'entreprise. A mon avis, pour les formations internes, Belgacom s'est montrée exemplaire au cours des dernières années. Peut-être cela diminue-t-il légèrement puisque nous avons eu les opérations "Best" plus une autre dont le nom m'échappe, permettant à 10.000 personnes de recevoir une formation qui a permis de changer fondamentalement leur emploi.

Il y a des formations à l'intérieur et à l'extérieur. C'est une règle d'or que plus il y aura de formations, plus on préparera le futur de l'entreprise. Je suis donc sensible à toute incitation à la formation à partir du moment où elle est utile et où elle va un peu plus loin que la formation "on the job" qui a lieu durant les heures de travail.

J'en arrive aux cabines publiques. Ces dernières posent un problème important. Un service universel est, bien entendu, tout à fait nécessaire. Je ne me départirai jamais de l'idée que la loi doit garantir le service universel. Actuellement, suivant le contrat de gestion, nous devons avoir un grand nombre de cabines publiques, même si nous savons que, depuis 1997, donc en six ans, leur utilisation a diminué de 70%. On continue à entretenir ces cabines en faisant appel, la plupart du temps, à des électriciens dont l'entreprise a pourtant besoin à d'autres fins alors que ces cabines ne sont pas utilisées. Cela est très démotivant pour le personnel concerné. Il faut savoir que le meilleur contrôle social se fait via l'utilisation des cabines. Si ces dernières ne sont pas utilisées, il est clair qu'il y aura plus de vandalisme. Nous sommes donc en train d'investir en personnes et en argent pour nous donner le sentiment que nous garantissons un service universel qui ne correspond pas à l'évolution de notre société. En effet, il serait préférable, dans le cadre de ce service universel, de garantir l'accessibilité du gsm au plus grand nombre, et certainement aux personnes les plus démunies qui n'ont pas la possibilité d'avoir une ligne fixe. D'ailleurs, certains CPAS distribuent des cartes Pay&Go durant une période déterminée. Il n'y a pas de tarif social pour les gsm actuellement. Cela ne veut pas dire que ce ne sera jamais le cas. Nous sommes en train de nous focaliser sur la problématique des cabines téléphoniques qu'il faut conserver pour assurer un service universel, mais le reste nous échappe. Et ce faisant, c'est le service universel réel qui nous échappe. On pourrait, je le répète, intervenir via les cartes Pay&Go. Nous devons réfléchir sur cette problématique.

Ce qui est regrettable, c'est que l'on garantisse un service universel qui n'est plus d'actualité. C'est ainsi que l'on consent des investissements qui ne servent à rien.

La décision ne m'appartient pas et dépend des ministres ayant les télécommunications en charge, dans le cadre d'un nouveau contrat de gestion ou d'une nouvelle législation, mais j'ai déjà dit à Mmes Van den Bossche et Moerman que l'heure est venue d'une redéfinition du service

vakbonden als de werkgevers. Het bedrijf heeft zich voorgenomen deze gedemotiveerde, werkloze werknemers binnen de kortste keren een correcte baan te bezorgen. Het komt erop aan hen nieuwe professionele mogelijkheden te bieden, zowel binnen als buiten het bedrijf.

Het probleem van de opleiding is belangrijk. Belgacom steunt al bepaalde opleidingen. Op dat vlak heeft de onderneming zich de voorbije jaren voorbeeldig gedragen. Ongeveer 10.000 mensen hebben een opleiding genoten waardoor hun job is veranderd. Omdat men zich op de toekomst moet voorbereiden, ben ik voor elk verzoek om een nuttige opleiding, die echter verder strekt dan de opleiding on the job, die ter plaatse en tijdens de werkuren wordt gegeven.

Tot slot is de universele dienstverlening van de openbare telefooncellen natuurlijk noodzakelijk. Belgacom is in zijn beheerscontract verplicht de openbare telefooncellen te onderhouden, wat heel wat werk vergt. Sinds 1997 is het gebruik van de openbare telefooncellen echter met 70 % gedaald. Het nodige onderhoudspersoneel bestaat bovendien vaak uit elektriciens, die elders worden ingezet. De beste manier om vandalisme te controleren is de sociale controle door de gebruikers en die zijn er niet meer.

Wij investeren dus in personeel en materieel voor iets dat tot de universele dienstverlening lijkt te behoren, terwijl de werkelijke universele dienstverlening aan ons voorbij gaat en de maatschappij zo is geëvolueerd dat de GSM voor de meeste mensen toegankelijk is geworden. Zelfs voor de armsten, kunnen we een OCMW-steun in het leven roepen (met Pay & Go kaarten). Ik beslis hier natuurlijk niet over, maar we kunnen wel eens nadenken over 'sociale tarieven' voor GSM's. Ik denk hierbij aan het motto *play or pay*, waarbij de operatoren in het spel komen. Dit is deen definitief antwoord. maar een

universel. Je pense, par exemple, aux tarifs sociaux. Nous connaissons là une situation où l'on demande à un opérateur d'appliquer les tarifs sociaux et où tous les autres paient.

Une maxime en droit européen dit: "play or pay"; jouez ou payez!

Dans une société moderne, tous les opérateurs doivent jouer selon une vision actuelle du service universel mais qui garantit beaucoup plus. Je n'ai pas de réponse définitive en la matière, mais nous devons examiner le service universel que nous pouvons rendre. Par exemple, dans un endroit dépourvu de réseau ou insuffisamment couvert, travailler par gsm n'est pas nécessaire, mais il importe de mener une réflexion sur le service universel moderne qui garantit à tous l'accès à la communication et ce avec des coûts les moins élevés possibles. En effet, personne ne désire supporter des coûts excessifs. Cela n'a aucun sens, car dans ce cas, ils seront de toute façon supportés par des tiers. Il importe donc d'avoir cette discussion. Je pense que chacun est ouvert à cette idée et vous êtes certainement disposé à en discuter.

08.03 André Frédéric (PS): Monsieur le ministre, je suis rassuré en ce qui concerne les deux premières parties de la question et je suivrai l'évolution de la situation. Sur votre réflexion que je partage globalement, le problème est de permettre l'accessibilité des communications à tout un chacun, que ce soit via le gsm ou via un tarif social applicable au gsm. Cette dernière idée me paraît originale.

De plus, il ne faut pas oublier d'intégrer - vous venez d'y faire allusion - la notion purement géographique. En effet, notre pays compte énormément de zones rurales - je n'ai pas la prétention d'en être le seul représentant mais j'en suis originaire - où les moyens de communication sont inexistant, qu'il s'agisse de gsm ou de cabines publiques. Les opérateurs qui cherchent à réaliser des bénéfices n'investissent tout simplement pas dans ces régions moins peuplées et elles sont nombreuses, en Ardenne en particulier. Dès lors, n'oublions pas cette préoccupation qui est une réalité!

08.04 Johan Vande Lanotte, ministre: La frontière en Flandre occidentale est couverte par la France.

bedenking bij de hedendaagse algemene dienstverlening die iedereen de mogelijkheid moet bieden tegen de laagste prijs te communiceren. Ik denk dat de tijd gekomen is om de universele dienst te herdefiniëren.

08.03 André Frédéric (PS): Over de eerste twee punten ben ik gerustgesteld. Wat het derde punt betreft, is het idee van sociale tarieven voor GSM's interessant, maar we mogen niet vergeten dat de GSM-operatoren de landelijke gebieden vaak over het hoofd zien.

08.04 Minister Johan Vande Lanotte: Ja, daar ben ik mij bewust van.

Le **président:** Consolez-vous! Entre Bruxelles et Gand, il est quasi impossible d'utiliser son gsm!

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implantation du système Géoroute dans la région de Charleroi" (n° 636)

09 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de invoering van het Georoutesysteem in de regio Charleroi" (nr. 636)

09.01 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question avait été déposée en octobre mais elle a été reportée, et encore la semaine passée. Elle est à la fois en pleine actualité et presque en retard sur l'actualité, je vais m'en expliquer.

Afin d'opérer la restructuration nécessaire à la pérennité de l'entreprise, La Poste continue d'implanter son logiciel Géoroute. Fin octobre, le logiciel avait, par exemple, été présenté dans un bureau distributeur que je connais bien car c'est de lui que dépend mon courrier, celui de Gilly à Charleroi. Le scénario ainsi proposé prévoyait une réduction de 8.5 équivalents temps plein pour le bureau distributeur qui comptait 43

09.01 Olivier Chastel (MR): Vandaag 17 november 2003 is het Georoutesysteem in het uitreikingskantoor van Gilly in voege getreden. Als gevolg daarvan heeft het personeel aldaar besloten het werk neer te leggen onder meer opdat het zijn nieuwjaarsfooï niet zou verliezen. Zou het niet mogelijk zijn het jaar in relatieve sociale vrede af te sluiten?

emplois. L'entreprise avait décidé de mettre le système en application à partir du 17 novembre, c'est-à-dire aujourd'hui. C'est pourquoi j'ai dit que ma question était dans l'actualité mais qu'elle tombait un peu tard, étant donné son report. Le délai semblait intenable en fonction de particularités à régler, d'habitudes à modifier, de calendrier de distribution, de retraites notamment, à respecter.

Je dois vous dire que ce matin, dans la voiture, j'ai téléphoné chez moi pour savoir si mon courrier était enfin arrivé. Il était 10.45 heures et mon courrier n'était toujours pas là. Evidemment, on mettait en place le système Géoroute, ce matin, donc on peut tolérer une certaine adaptation.

Le personnel concerné semble par ailleurs tout à fait désabusé et il vient de décider un arrêt de travail, comme il l'avait fait ces dernières semaines. Leur requête évoquait un délai supplémentaire pour la mise en application du système. Il l'aurait souhaité début 2004, notamment afin de mieux l'organiser. Je vais vous expliquer pourquoi je dis "notamment". La période incriminée était évidemment celle des fêtes de fin d'année. A cette époque, notre population souhaite remercier les agents dont ils sont satisfaits. Il serait, en effet, normal que ceux qui ont opéré avec satisfaction tout au long de l'année puissent bénéficier de leurs étrennes généralement allouées en cette période, qui sont la seule gratification autorisée dans le règlement de La Poste.

Le bureau distributeur de Gilly n'est évidemment pas le seul à vivre cette situation. Dans la région de Charleroi, il y a 17 entités postales concernées par ces problèmes d'implantation de Géoroute. Les mouvements sociaux rencontrés à Liège, il y a quelques semaines, sont encore dans nos mémoires. Ma question, à l'époque, était de se demander s'il n'était pas possible d'accéder à la requête de ces agents afin de terminer l'année dans une relative paix sociale. Je ne sais pas quelle réponse La Poste vous a donnée et je l'attends avec impatience.

09.02 Johan Vande Lanotte, ministre: La réorganisation de la distribution se déroule en principe suivant un planning bien défini et en concertation avec les partenaires sociaux au niveau national. Le 30 juillet dernier, des accords ont été conclus pour tenir compte davantage des spécificités locales et améliorer le climat social lors de l'implémentation. Le système Géoroute a donc été assoupli avec une marge de 5% sur le plan local.

Conformément au règlement interne, on ne commencera normalement pas de réorganisation à La Poste pendant la période de fin d'année, c'est-à-dire entre mi-novembre et mi-janvier, à moins qu'un accord social au niveau local ne prévoie le contraire. Pour le moment, des accords sociaux ont été conclus au niveau local pour introduire Géoroute dans les bureaux suivants: à partir du 24 novembre, Hasselt, Liège 2, Lasne, Galmaarden, Sambreville, Brunehaut et Plombières; à partir du 1^{er} décembre, Roosdaal, Ferrières et Saint-Hubert; à partir du 12 janvier, Beveren et quelques bureaux bruxellois.

On peut en conclure qu'aucune réorganisation n'est planifiée dans la région de Charleroi d'ici la fin de l'année. Une telle opération ne pourrait débuter que début janvier. Originellement, c'était prévu différemment mais il n'y a pas eu d'accord social pour procéder plus tôt. Pour être franc, j'étais plutôt réticent à retarder encore une fois l'exécution de cette opération et je l'ai dit à M. Thijs. Il m'a dit qu'il ferait ce qu'il pourrait pour obtenir des accords et commencer d'un bon pied au mois de janvier. Si les deux mois qui viennent sont les derniers que nous perdons, je ne suis pas trop inquiet. Ceci dit, je ne veux pas donner

09.02 Minister Johan Vande Lanotte: Op 30 juli werd overeengekomen dat de plaatselijke eisen, in overleg met de sociale partners, in aanmerking zullen worden genomen. Tijdens de eindejaarsperiode komt er geen reorganisatie, behalve wanneer op plaatselijk vlak een akkoord werd bereikt. Overeenkomstig de sociale akkoorden zullen de kantoren van Hasselt, Luik II, Lasne, Halmaal, Sambreville, Brunehaut en Plombières op 24 november worden gereorganiseerd. Op 1 december komen Roosdaal, Ferrières en Saint-Hubert aan de beurt. Op 12 januari Beveren en enkele kantoren in het Brussels. Een en ander geldt niet voor de regio Charleroi. De directie heeft blijk gegeven van flexibiliteit en zal geen andere vertraging meer aanvaarden.

De reorganisatie van de uitreiking gebeurt volgens een welbepaalde planning en in overleg met de

l'impression que je veux à tout prix embêter le personnel pendant la période des fêtes. J'espère que nous commencerons au mois de janvier; je dirais même qu'il est impératif de commencer en janvier. Cette flexibilité dont la direction a fait preuve est son choix. Cependant, c'était la dernière fois qu'on pouvait retarder l'opération. Certains bureaux appliquent d'ailleurs déjà le système. Il y a donc une question d'équité entre les bureaux qui le font et les autres. Certains travaillent plus vite que d'autres. C'est une réalité. Cette situation ne doit pas s'éterniser.

Il n'y aura donc aucune réorganisation d'ici la fin de l'année dans la région de Charleroi. C'est la dernière nouvelle qui m'ait été transmise et elle est confirmée.

09.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, je n'ai jamais été étonné à ce point par une réponse émanant de La Poste. Je vous explique mon cas personnel et vous me dites qu'aucune réorganisation n'est prévue après la mi-novembre.

09.04 Johan Vande Lanotte, ministre: Peut-être est-ce pour une autre raison que votre courrier est en retard?

09.05 Olivier Chastel (MR): Au contraire. Je me suis rendu au bureau de distribution. Ils m'y ont expliqué la raison des grèves. La semaine dernière, contrairement aux instructions générales en vigueur à La Poste et reprises dans le premier volume de son règlement, article 127, §3, A. - dans lequel on interdit toute réorganisation du 15 novembre au 15 janvier - la mise en route de Géoroute a démarré aujourd'hui, le 17 novembre, dans mon bureau de distribution!

09.06 Johan Vande Lanotte, ministre: C'est ce qui était convenu.

09.07 Olivier Chastel (MR): Pas du tout. C'était convenu en cas d'accord social local; or, ce n'est pas le cas.

09.08 Johan Vande Lanotte, ministre: C'est prévu dans le règlement. Dans l'accord de septembre, les syndicats ont dit que la réorganisation débuterait mi-novembre. Il ne s'agit pas d'un accord local, j'en conviens. Cependant, au niveau national, un accord général a été conclu pour commencer la réorganisation partout mi-novembre. Actuellement, il y a un débat: faut-il un accord local ou non?

Les textes qui m'ont été transmis aujourd'hui mentionnent que nous n'allons pas encore commencer cette réorganisation. Personnellement, je suis d'avis de commencer, même si cela pose des problèmes. Une tension existe probablement entre la décision prise au niveau national, par les syndicats, et celle prise au niveau local.

Voici dix jours, M. Thijs a demandé mon avis à ce sujet. J'étais d'accord pour commencer car les syndicats nationaux l'avaient jugé nécessaire. M. Thijs était du même avis, même s'il craint des mouvements sociaux. Néanmoins, si nous pouvons convaincre les personnes que nous commençons réellement à la mi-janvier, je suis d'accord pour le faire.

Je vais me renseigner car je suis assez étonné par ce que vous me

sociale partners op het nationale vlak.

Voor de regio Charleroi wordt er dit jaar geen reorganisatie meer gepland. Zo een operatie kan ten vroegste in januari van start gaan. Aanvankelijk was dat anders gepland, maar men kwam niet tot een sociaal akkoord om sneller van start te gaan. Zelf stond ik eerder afkerig tegenover die nieuwe vertraging en ik heb dat ook aan de heer Thys gezegd.

09.03 Olivier Chastel (MR): Nooit heeft een antwoord me meer verbaasd. U zegt dat er in november geen enkele reorganisatie plaats zal vinden terwijl in mijn postkantoor te Gilly Georoute vandaag, 17 november, in werking is getreden!

09.08 Minister Johan Vande Lanotte: Het septemberakkoord bepaalt dat alles half november van start gaat. Ik zal inlichtingen inwinnen over het plaatselijk akkoord dat geldt voor het postkantoor te Gilly.

dites.

09.09 Olivier Chastel (MR): Quand il s'agit des réponses fournies par La Poste, c'est toujours la même chose. Non seulement cette situation est en violation avec les instructions générales du règlement de La Poste...

09.10 Johan Vande Lanotte, ministre: Je le répète, il y a eu un accord national sur ce point.

09.11 Olivier Chastel (MR): En outre, psychologiquement, à mes yeux, c'est une terrible erreur sur le plan de la motivation des agents. En effet, ils ont travaillé pendant dix mois et demi au service d'une population. Au moment où commence la période de "récompenses" offertes aux agents par la population pour le travail accompli sur l'année, la seule rétribution acceptée par le règlement de la Poste. Et c'est précisément à cette période que La Poste décide de tout réorganiser et de réaffecter les agents à des tournées différentes. Dès lors, ces agents perdent le bénéfice de leur année pendant cette période dite "suspecte" qui a démarré ce week-end des 15 et 16 novembre.

09.11 Olivier Chastel (MR): Ook op het vlak van de motivatie van het personeel is het een slechte beslissing. Zij zien immers hun eindejaarszakgeld aan hun neus voorbij gaan.

Je le répète, en ce qui concerne le bureau de poste auquel j'ai fait appel, cette réorganisation a bien eu lieu ce matin sur base de l'installation du Géroûte.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vragen nrs 487 en 696 van de heer Daan Schalck worden omgezet in schriftelijke vragen. Vraag nr. 560 van de heer François-Xavier De Donnée, vraag nr. 537 van de heer Daan Schalck, vraag nr. 608 van de heer Guido De Padt en vraag nr. 710 van mevrouw Colette Burgeon worden verdaagd.

La réunion publique de commission est levée à 15.40 heures.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.40 uur.