



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

mercredi

30-06-2004

Après-midi

woensdag

30-06-2004

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 – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht</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 (couverture verte)</i>	<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</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 (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 (met de bijlagen)</i>
	<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>		<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>	<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>
<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>	<i>COM</i>	<i>commissievergadering</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 Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la privatisation de BIAC" (n° 3203) 1

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) 4

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

Questions jointes de 7
- 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) 7

- 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) 7

- 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-Lierse fin 2004" (n° 3273) 7

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

Questions jointes de 19
- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le nouveau plan social de Belgacom" (n° 3256) 19

- 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) 19

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) 1

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) 4

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

Samengevoegde vragen van 7
- 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) 7

- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "postdiensten buiten de postkantoren" (nr. 3254) 7

- 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) 7

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

Samengevoegde vragen van 19
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het nieuw sociaal plan van Belgacom" (nr. 3256) 20

- mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het dreigende banenverlies bij Belgacom" (nr. 3263) 20

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

De vragen en interpellaties vangen aan om 15.10 uur.

Voorzitter: de heer Francis Van den Eynde.

Les questions et les interpellations commencent à 15.10 heures.

Président: M. Francis Van den Eynde.

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 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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, collega's, een tweetal weken geleden heb ik in de plenaire vergadering een vraag gesteld in verband met de privatisering van BIAC. Vooral het aspect van het personeel stond centraal.

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.

Vandaag wens ik een aantal bijkomende vragen te stellen over dit dossier.

Tot 14 juni konden kandidaat-kopers een eerste bod doen op uitbater BIAC om de controle op de Brusselse luchthaven te verwerven. Een van de kandidaten is Schiphol met een bod van om en bij de 450 miljoen. Vraag is vanuit welk standpunt en invalshoek Schiphol geïnteresseerd is in de luchthaven van Zaventem. In dit verband had ik graag een antwoord op volgende vragen.

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?

Op welke wijze volgt de regering het dossier Zaventem-BIAC op? Tijdens de plenaire vergadering hebt u geantwoord dat het dossier een eigen leven leidde. Ik neem aan dat de regering het dossier opvolgt. Op welke manier gebeurt dit?

Werd of wordt terzake binnen de daartoe bevoegde organen overleg gepleegd met het Vlaamse Gewest?

Welke zijn de eventuele gevolgen voor België en Vlaanderen bij het in buitenlandse handen komen van de luchthaven van Zaventem? Werd er een analyse gemaakt van de mogelijke economische gevolgen? Zo ja, kunt u deze resultaten voorleggen? Zo neen, wat is de reden waarom een dergelijke studie niet werd uitgevoerd of niet kan worden voorgelegd?

Welke garanties heeft de overheid geëist van de kandidaat-kopers zodat bij een overname de luchthaven van Zaventem niet zal gedegradeerd worden tot een tweederangsluchthaven?

Schiphol zegt zeer duidelijk dat het geen rechtstreekse concurrentie dichtbij wil. We hebben hierover ook reeds een en ander kunnen lezen in de pers. Dit zou erop kunnen wijzen of duiden dat het overnamebod alleen gericht zou kunnen zijn op de afbouw van Zaventem ten voordele van Schiphol en de Parijse luchthavens. Kan dat een overweging zijn in verband met de kandidatuur van Schiphol om Schiphol in aanmerking te blijven nemen of niet?

Ten slotte, welke criteria zullen in volgorde van belangrijkheid gehanteerd worden bij de keuze van de koper?

01.02 Minister **Johan Vande Lanotte**: Mijnheer de voorzitter, een aantal van de gestelde vragen gaat over de economische studie en dergelijke. Ik wil daar toch benadrukken dat de beslissing over deze verkoop acht jaar geleden genomen werd. Ik voer dat nu uit. Meer is het niet.

Toen BIAC gecreëerd werd was er een private vennootschap, namelijk BATC. BATC was een bestaande private vennootschap. Men heeft BATC toen verplicht om samen te gaan met een stukje van de vroegere Regie der Luchtwegen, namelijk het stukje dat betrekking heeft op de exploitatie. Het gaat niet over het stuk controle, dat is Belgocontrol. De Regie werd dus gesplitst in Belgocontrol en in het stukje Regie dat de beheersfuncties doet. Er is toen aan de private aandeelhouders die BATC in eigendom hadden gezegd, dat werd afgesproken en getekend, dat zodra de herstructurering was doorgevoerd men opnieuw zou overgaan tot de mogelijkheid om de aandelen te verkopen.

Dat doe ik nu. Niets meer.

U vraagt nu of dat strategisch de juiste keuze is, maar ik voer de keuze uit van acht jaar geleden omdat we daartoe gebonden zijn. Daarvoor hebben wij ons geëngageerd. Dit gezegd zijnde, meen ik niet dat wij daarvoor grote drama's moeten verwachten. Als we een goede partner vinden, kan dat ook voor de luchthaven een goede zaak zijn. Als we een slechte partner vinden, is dat een slechte zaak.

Wat is een goede partner? Een goede partner staat financieel voldoende sterk en hij ontwikkelt een project dat de luchthaven verder op een aanvaardbare manier kan laten groeien. Dat zijn de twee voorwaarden, toegevoegde waarde en financiële sterkte. Natuurlijk zal men bij de beoordeling geen concurrentiele of vijandige overname – bijvoorbeeld een luchthaven die te dichtbij zou liggen – in aanmerking nemen. Het is niet de bedoeling bij de verkoop de overname te laten gebeuren door iemand waarvan men kan weten dat hij niet de bedoeling heeft de luchthaven te ontwikkelen. Dat is eigenlijk de richtlijn.

Hoe verloopt het proces? Er zijn biedingen geweest. Ondertussen hebben de aandeelhouders een shortlist gemaakt. Er is een advies van ING, die samen met bank Degroof een finaal voorstel zal doen en zeggen welke partner tegen welke prijs is te verkiezen. ING zal een voorstel doen inzake de partner en de prijs en Degroof zal nagaan of

01.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: 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 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 banque 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.

dat een faire prijs is of niet. Dat is de second opinion die de regering krijgt.

Wij denken dat vooral de maand september belangrijk zal zijn omdat men met de kandidaten op de shortlist gaat praten. Geleidelijk aan moet dat proces worden beëindigd.

Om heel eenvoudig te zijn, de financiële draagkracht en de strategische ontwikkeling in de toekomst zijn de twee belangrijkste elementen.

Deze procedure is natuurlijk met enorm veel discretie omgeven, zij het dat men nu en dan in de krant iets ziet. Ik lees in de krant wat er gebeurt. Ik hou eraan om dingen niet te weten omdat er discretieplicht is maar nu en dan lees ik het toch in de krant. Zo heb ik het ook vernomen van Schiphol ten andere, in het begin toen men dat gezien heeft. Laat ons echter duidelijk zijn, wij gaan dat proces voorzichtig overeenkomstig de adviezen van onze adviseurs. Aan hen hebben we duidelijk gevraagd om een toegevoegde waarde en financiële sterkte te verzekeren en geen toelating te geven om te maken dat de verkoop in handen komt van mensen die het niet goed menen. Als u vraagt of dit al dan niet buitenlands betekent, dan is dat afhankelijk van het feit of er al dan niet een binnenlandse groep is die dat wil overnemen. Dat hebben we ook niet echt in de hand.

01.03 Simonne Creyf (CD&V): Mijnheer de minister, ik heb twee weken geleden gezegd dat wij ook menen dat op termijn een privatisering van Biac onafwendbaar is. Wat dat betreft kunnen wij uiteraard wel volgen. De vraag is natuurlijk wat de voorwaarden zijn. Ik ga akkoord met u als u zegt dat er een toegevoegde waarde moet zijn en dat men financieel sterk moet staan. Het probleem is natuurlijk die toegevoegde waarde. Op welke manier zal dat beoordeeld kunnen worden? Ik blijf erbij dat sommige mensen toch wel enige vrees hebben dat er met de kandidatuur van Schiphol een zeker risico is dat Zaventem zou kunnen verworden tot een tweederangsluchthaven in het kader van een optimale uitbouw van Schiphol in de eerste plaats. Ik ben het dus eens met die toegevoegde waarde. De vraag is natuurlijk op welke manier de regering dat in de hand zal houden of inspraak zal hebben om te beoordelen of het bod een toegevoegde waarde biedt voor Zaventem dan wel eerder een bedreiging is. Ten tweede, is er wat die toegevoegde waarde betreft overleg met het Vlaamse Gewest?

01.04 Minister Johan Vande Lanotte: Het gaat om een verkoop van de federale overheid.

01.05 Simonne Creyf (CD&V): En geacht het feit dat Zaventem gelegen is in het Vlaamse Gewest, wordt er toch geen overleg gepleegd?

01.06 Minister Johan Vande Lanotte: Neen, het zijn de eigenaars die verkopen. De hoofdzaak van deze verkoop zijn mensen uit de private sector die hun aandelen in het bedrijf verkopen. Men moet niet aan de overheid gaan vragen aan wie zij dit verkopen. Alleen omdat wij ook aandeelhouder zijn zitten we ook hier. Het is een consortium waarover u geen overleg met het Vlaams Gewest kunt organiseren. Het gaat hier louter om het gegeven van de verkoop, overleg is gewoon niet

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?

01.04 Johan Vande Lanotte, ministre: Non, dans la mesure où il s'agit d'une vente de l'Etat fédéral.

01.06 Johan Vande Lanotte, ministre: 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.

mogelijk, dat gaat zomaar niet. Natuurlijk zal dit bedrijf zoals andere bedrijven de milieuregels moeten respecteren.

01.07 **Simonne Creyf** (CD&V): Zitten er ook aandelen van het Vlaams Gewest mee in de verkoop?

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

01.08 Minister **Johan Vande Lanotte**: Het Vlaams Gewest heeft geen aandelen, alleen de federale overheid heeft hier een eigendom. Wanneer bijvoorbeeld op dit moment Vlaanderen met Telenet naar de beurs zou gaan, zit de federale overheid daar ook niet bij, dat zijn aandelen van de Vlaamse overheid. Iedereen verkoopt zijn eigen aandelen.

01.08 **Johan Vande Lanotte**, ministre: La Région flamande ne détient pas d'actions.

01.09 **Simonne Creyf** (CD&V): En wordt er in de 30 procent aandelen die de overheid wil behouden een gedeelte gereserveerd voor de Gewesten?

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

01.10 Minister **Johan Vande Lanotte**: Het Vlaams Gewest heeft nooit willen participeren. Het heeft niet gevraagd om daar een aandeel in te krijgen.

01.10 **Johan Vande Lanotte**, ministre: La Région flamande n'a jamais souhaité participer.

01.11 **Simonne Creyf** (CD&V): Dus is er overleg nodig met het Vlaams gewest?

01.12 Minister **Johan Vande Lanotte**: Maar mevrouw, ik verkoop een zak frieten, als dat mijn zak frieten is, ga ik toch niet overleggen met een andere zak frieten of ik ga verkopen? Het is zo simpel! Het Vlaams Gewest heeft 2 jaar geleden de kans gehad in het kapitaal te komen of een optie op aandelen te nemen. Men heeft toen gezegd dat ze dat niet deden dus heeft het Gewest geen eigendom. Het heeft geen frieten om te verkopen. Het Waalse en Brusselse Gewest worden hier ook niet bij betrokken ook al hebben ze een optie op de aandelen. De aandelen die ze in optie hebben of zouden kunnen hebben verkopen we niet.

01.12 **Johan Vande Lanotte**, ministre: 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.

Vlaanderen heeft echter nooit ofte nimmer gevraagd om te participeren, integendeel zelfs. Als de mogelijkheid werd geboden dan was het bij de start van SN Brussels Airlines. Het Brussels en Waals Gewest hebben niet rechtstreeks, maar via de participatiemaatschappij geparticipeerd. Zij kunnen dat converteren in BIAC. Om die afspraak te garanderen worden die aandelen, 5%, niet op de markt gebracht. Er wordt dus ook niet overlegd met het Brussels en het Waals Gewest. Het Vlaams Gewest heeft geen eigendom, het heeft een andere keuze gemaakt. Uiteraard wordt er niet met hen overlegd, zij hebben daarmee niets te maken.

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

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 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): Monsieur le président, monsieur le ministre, il y a quelques semaines, j'ai découvert dans la presse que la SNCB avait mené une étude de rentabilité dans un certain nombre de gares dans notre pays, sur la base de laquelle elle avait considéré – selon l'article publié – que certaines de ces gares étaient insuffisamment rentables et qu'à ce titre des suppressions allaient être opérées. Plusieurs gares étaient citées, en particulier dans la province de Liège – qui m'intéresse plus particulièrement –, et deux dans l'arrondissement de Verviers à l'extrême est de notre pays – il s'agissait des gares de Pepinster et Trois-Ponts.

Outre le fait que j'ai été surpris de prendre connaissance de cette information par la presse, je considère que ces gares jouent encore un rôle social extrêmement important. En effet, le fait qu'elles existent et qu'il y ait du personnel sur place permet d'assurer une présence préventive, une aide, un encadrement des voyageurs. En tout cas, les deux gares en question constituent des maillons importants en termes de mobilité pour certains publics-cibles. Je pense notamment aux étudiants de l'enseignement supérieur et universitaire qui sont amenés à rallier Liège.

En ce qui concerne la gare de Pepinster, elle a été rénovée partiellement en 2000 et on a, entre autres, remplacé une verrière pour un montant de 620.000 euros. Par conséquent, je m'inquiète d'entendre parler de sa suppression.

Vous devez également savoir que la province de Liège et l'arrondissement de Verviers en particulier essaient d'organiser le redéploiement économique autour du tourisme, facteur important de développement pour nous. Ces gares sont des outils importants, il est essentiel pour nous de les conserver.

Monsieur le ministre, confirmez-vous ces intentions de la SNCB? Dans l'affirmative, comptez-vous prendre une initiative pour maintenir les services actuels dans ces gares? Soutenez-vous ce type de projets qui vont à l'encontre, me semble-t-il, d'une réelle politique de proximité?

02.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Monsieur le président, des études sont en cours et aucune décision n'est prise.

Chaque fois qu'il s'agit de prendre une décision, des contacts sont pris préalablement avec les autorités locales afin de veiller à fournir un service maximal.

L'étude porte actuellement sur Trois-Ponts et Pépinster. Que révèle-t-elle?

Pour l'instant, il n'est nullement question de fermeture de gares. On parle uniquement de l'opportunité ou non de garder ouverts des points de vente, donc les guichets. A cette fin, on examine le montant des recettes.

A Trois-Ponts, la recette annuelle s'élève approximativement à 180.000 euros, dont la moitié provient de cartes qui ne sont pas nécessairement liées à ces guichets, mais qui peuvent aussi être achetées aux stations d'arrivée, par exemple. Cela signifie que les tickets et les cartes spécifiques vendus atteignent un total situé entre

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: 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.

80 et 90.000 euros pour toute l'année.

C'est très peu. Il faut savoir que cette recette de 80.000 euros est destinée à financer notamment les voyages; c'est le but. Cette somme ne permet même pas de payer le préposé à la vente, donc cela veut dire qu'il n'y a aucune recette pour les voyages.

Et si, pour un point de vente, nous n'avons qu'une personne, cela coûte déjà globalement au minimum 80.000 euros à l'Etat, plus s'il s'agit de deux personnes.

Les cartes sont utilisées par les personnes qui font le trajet quotidiennement et qui peuvent renouveler leur carte, au départ comme à l'arrivée. Pour Trois-Ponts, l'étude conclut en indiquant que la rentabilité n'est pas suffisamment élevée. Cela veut dire, dans ce cas-là, qu'un autre point de vente le plus proche possible doit être accessible pour certains produits.

Pour Pepinster, les recettes sont plus élevées, aussi bien la proportion de cartes que le nombre tickets vendus. En approchant les 250.000 euros, cela représente plus de tickets et de cartes qu'à Trois-Ponts. L'étude conclut donc à la possibilité de conserver le point de vente de la gare de Pepinster.

Il faut maintenant contacter les autorités locales. Il faut étudier les alternatives qui permettent de garantir le service et décider ensuite. Voilà la situation à l'heure actuelle. Je donne un exemple parce que j'insiste sur le fait que les tickets vendus doivent aussi permettre de rentabiliser les voyages. À partir du moment où la vente des tickets permet à peine de payer le salaire des personnes qui assurent leur vente, cela devient intenable pour la SNCB. Voilà le raisonnement qui est tenu.

02.03 André Frédéric (PS): Monsieur le ministre, cela dépend un peu de la manière d'analyser ce genre de situation. J'ai tendance à dire que si on se livre à une analyse au cas par cas, gare par gare, on arrivera à démontrer que pour certaines d'entre elles, si l'objectif unique est la rentabilité, il vaut mieux placer un distributeur avec une petite aubette pour s'abriter de la pluie en attendant l'arrivée du train.

A l'inverse, si l'on veut tenter une analyse plus objective et plus globale, il me semble que cette notion de rentabilité doit être envisagée sur l'ensemble d'un réseau ou, en tout cas, d'une zone géographique suffisamment vaste pour savoir si cette société, qui couvre tout le territoire de notre royaume, dégage suffisamment de rentabilité en termes de nombre de voyageurs.

Monsieur le ministre, vous avez dit qu'il fallait considérer le verre à moitié vide. Dans ce sens, au vu de la rentabilité locale et sous-locale, j'ai l'espoir qu'une concertation aura lieu avec les autorités locales que je vais, bien entendu, alerter très rapidement. Dans les régions rurales comme les nôtres où les distances à parcourir sont importantes pour atteindre un certain nombre de nœuds commerciaux, économiques et de formation, le fait de se priver de tels outils, même s'ils sont localement rentables, serait, à mon sens, en termes de stratégie globale, une erreur.

L'incident est clos.

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 onzeggen 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)
- 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 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)
- 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)

03.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, op 24 juni kondigde De Post aan dat in het laatste trimester van 2004 De Post in de zones Mechelen-Lier en Namen twee experimenten zou opstarten om de postkantoren dichterbij de klant te brengen. De experimenten behelzen een nieuwe manier om diensten van De Post aan klanten aan te bieden. Daarbij zal samengewerkt worden met plaatselijke partners zoals onder meer gemeentehuizen, warenhuizen, boek- en dagbladhandelszaken en bankagentschappen. Deze partners zullen basisdiensten van De Post aanbieden naast hun gewoon productaanbod. Tijdens de proefperiode zal de klant toegang hebben tot de basisdiensten van De Post bij de partners en zal een aangetekende zending kunnen afgeven en ontvangen worden bij een boekhandel. Postzegels zullen gekocht kunnen worden in het warenhuis. Een pakje afgeven of een storting verrichten, zal kunnen gebeuren in het gemeentehuis. In het gemeentehuis zal een postbediende aanwezig zijn. Men stelt er wel bij dat de klant nog altijd naar een postkantoor kan gaan waar hij toegang heeft tot alle basisdiensten en waar ook andere meer gespecialiseerde diensten worden aangeboden.

Mijnheer de minister, ik wens terzake een aantal vragen te stellen.

In hoeverre werden de vakbonden bij deze beslissing betrokken? Welke garanties kan u geven aan het personeel van De Post? Zullen alle basisdiensten nog blijven aangeboden worden in die postkantoren van de gemeenten waar de experimenten zullen lopen? Zullen de basisdiensten nog worden aangeboden in de postkantoren mochten de experimenten uitgebreid worden? Zijn er reeds besprekingen aan de gang met al die mogelijke partners? Wat is de verwachte opbrengst van het project? Met hoeveel procent verwacht men dat de transacties in de betrokken postkantoren zullen afnemen? Hoe staat het met de omgekeerde beweging, met name het binnenbrengen van andere diensten in het postkantoor? Werkt men nog verder aan deze piste? Waarom wel of waarom niet? Zal men deze werkwijze in de toekomst uitbreiden of afbouwen? Hoeveel bedragen de inkomsten uit deze projecten? Wat is de verwachting van het geheel in de toekomst?

Kunnen er geen veiligheidsproblemen rijzen bij het afhandelen van

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.

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?

aangetekende zendingen door warenhuizen of boekhandels? Op welke manier zal hier met veiligheidsproblemen en problemen van privacy worden omgegaan?

03.02 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, comme l'a dit ma collègue Mme Creyf, une nouvelle expérience sera lancée avec trois objectifs: améliorer le service au client, renforcer sa proximité et élargir davantage l'accès du client aux services de base. Il est évident que nous partageons ces objectifs avec La Poste, mais nous ne partageons pas la manière dont La Poste rencontrera ces trois objectifs.

D'abord, le fait que La Poste ait besoin d'un partenaire. Et ce partenaire, monsieur le ministre, nous avons l'impression que La Poste doit encore le trouver et définir son profil. Elle a cité divers types de partenaires, mais nous ne savons pas réellement de quel type il sera: partenaire public ou partenaire privé? Pour utiliser une expression un peu caricaturale, nous avons plutôt l'impression que La Poste va emménager ses services à la boulangerie, ce qui me semble assez antinomique par rapport aux objectifs décrits plus haut.

Il est vrai que La Poste a communiqué sur cette expérience avec plein d'emphase et d'optimisme, comme d'ailleurs elle le fait d'habitude: il suffit de se remémorer la campagne Prior dont la communication était aussi pleine d'emphase et d'optimisme; nous en sommes tous bien revenus, y compris La Poste. La Poste explique donc que les clients auront accès à des services plus larges; qu'en plus des bureaux de poste, il existera d'autres manières d'entrer en contact avec le service postal, etc.

Cette expérience me semble en contradiction totale avec la philosophie du contrat de gestion. D'ailleurs, La Poste l'a avoué elle-même dans un article paru dans "La Libre Belgique" où la personne interrogée disait que "cette expérience se déroulait à côté du contrat de gestion, mais sous surveillance de l'IBPT". Il nous revient également, comme le disait Mme Creyf, que les syndicats ont été peu informés de l'expérience, mais plutôt placés devant le fait accompli.

Dans le contrat de gestion, il est question de "points de service postal". Si je me souviens bien des discussions lors de la précédente législature, cette notion avait déjà fait grincer les dents tant de partenaires sociaux que de moi-même et d'autres collègues, mais elle répondait quand même à une difficulté de La Poste de maintenir le réseau de bureaux postaux fort élargi et à résister au déficit engendré par ce réseau. Et on peut le comprendre.

Cependant, l'idée de ces points de service postal me semblait présenter la garantie que les services de base et les missions de service public de La Poste allaient être proposés par un postier; que derrière tout point postal, un postier serait présent, et non pas un boulanger, bien que je n'aie rien contre les boulangers. Ici, selon les dires de La Poste, nous allons nous trouver très loin de cette situation où chaque guichet, en tout cas chaque service serait assumé par un postier.

La Poste a surtout valorisé l'idée de développer la vente de ses services dans les maisons communales. Je crois qu'il convient en effet de trouver des partenariats; ils sont d'ailleurs déjà résolus dans

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.

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!

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.

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 geplaatst.

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

beaucoup de communes dans lesquelles La Poste voulait fermer son bureau de poste. Mais il reste cette question de la librairie, de la boulangerie, du supermarché; ou encore d'une agence bancaire. Ce dernier élément suscite des questions: si une agence bancaire doit vendre des services financiers de La Poste, je ne suis pas sûre qu'elle sera correcte: quels types de produits vendra-t-elle à quels types de clients?

Mes questions rejoignent celles de ma collègue. D'abord, cette initiative ne va-t-elle pas à l'encontre des obligations découlant du contrat de gestion? Cette initiative ne peut-elle pas être comprise comme une privatisation de certains services postaux? Cette initiative n'est-elle pas à redouter et à comprendre comme un prélude à la fermeture de quelques dizaines ou de quelques centaines de bureaux? Sera-t-elle mise en parallèle avec la modernisation des bureaux de poste?

On a eu de nombreuses discussions avec M. Thys qui nous disait qu'on allait moderniser les bureaux de poste où c'était nécessaire pour les rendre plus attrayants, notamment les développer dans des centres commerciaux. J'aurais préféré qu'on essaie d'améliorer le service dans les bureaux de poste, d'améliorer les heures d'ouverture en gardant les bureaux de poste ouverts jusqu'à 19 heures certains jours, qu'ils puissent être ouverts le samedi, qu'ils puissent être ouverts dans des centres commerciaux plutôt qu'expérimenter directement la vente de services postaux à l'extérieur de ces bureaux de poste.

Comment garantir la confidentialité des opérations? Je suis désolée mais comme je l'ai dit souvent, quand on reçoit un recommandé, c'est en général pour une facture impayée, pour des problèmes avec la justice. Le boulanger sera-t-il au courant des problèmes de chacun de ses concitoyens et que devient alors la confidentialité? Quelle est la responsabilité de ces personnes en cas de perte d'un colis ou d'un recommandé? Sur qui reposera la responsabilité, sur La Poste ou sur ces personnes? Comment seront-elles rémunérées? J'imagine qu'elles ne vont pas offrir ces services sans rémunération. Voilà une série de questions, monsieur le ministre, auxquelles il faudrait avoir des réponses avant de développer ce type d'expérimentations?

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): Monsieur le président, monsieur le ministre, La Poste a diffusé un communiqué annonçant une expérience-pilote dans les régions de Namur et Mechelen. Quand on parle de la région de Namur, on ne sait s'il s'agit de l'agglomération namuroise ou des zones à très faible densité de population. La presse, tant écrite qu'audiovisuelle, s'en est emparée en y ajoutant d'ailleurs des réactions des organisations syndicales.

Ces projets-pilotes consisteront, selon le communiqué, dès le

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,

quatrième trimestre de l'année, à proposer des services postaux en dehors des bureaux de poste traditionnels. Ainsi, il sera possible d'acheter des timbres, de déposer un colis ou un recommandé, de réceptionner un recommandé, voire effectuer des versements dans des grandes surfaces, auprès des libraires, dans les agences bancaires, dans les maisons communales.

Cette idée, qui n'est pas neuve en Europe, puisque déjà appliquée aux Pays-Bas, en Suède, en France et en Allemagne, peut être bonne. Néanmoins, j'émets de nombreuses réserves, car un des reproches les plus fréquents au sujet de La Poste vise l'accessibilité aux services. Toutefois, l'augmentation de l'accessibilité sera surtout géographique - plus de points d'accès pour la clientèle. Par ailleurs, ce projet laisse également présager de la fermeture de petits bureaux non rentables, qui seront remplacés par des partenaires, à l'instar d'ailleurs de ce qui se passe en France avec les points Poste.

Si l'on peut aisément comprendre la démarche de La Poste dont le réseau "Retail" (environ 1.350 bureaux et 7.000 personnes) est largement déficitaire et doit donc trouver de nouvelles sources de revenus, un certain nombre de questions essentiellement d'ordre pratique peuvent être posées.

Monsieur le ministre, La Poste envisage-t-elle des collaborations avec la SNCB, notamment via son réseau de gares? Quels seront les services proposés via les partenaires, sachant qu'un libraire n'aura pas les mêmes possibilités qu'une agence bancaire, pas plus qu'une administration communale n'aura les possibilités d'une grande surface?

Tant qu'il ne s'agit que de vendre des timbres, qu'ils soient postaux ou fiscaux, cela ne demande pas beaucoup de formation si ce n'est sur le plan administratif pour compléter différents documents. Il en va, bien entendu, autrement de la gestion des recommandés, y compris les accusés de réception éventuels ou les versements, même s'il semble que cette tâche sera assurée par du personnel organique de la Poste. Pourriez-vous nous indiquer ce qui est prévu pour la formation de ce nouveau personnel partenaire?

Un certain nombre de tâches à caractère financier se feront en dehors des locaux protégés de La Poste et nécessiteront donc un réseau informatique pour La Poste. Quelles mesures seront prises pour assurer tant la sécurité physique des partenaires (apparemment, seulement les administrations communales) que la sécurité du réseau informatique de La Poste?

S'il est utile d'avoir des partenaires, comment vont-ils être rétribués pour leurs prestations? A la prestation (la vente de timbres ou le dépôt d'un recommandé), au chiffre d'affaires ou une combinaison des deux ou encore un autre système incluant notamment la location de locaux, de surfaces commerciales chez le partenaire?

Quelle est la durée de ces conventions d'expériences pilotes?

Un aspect qui n'a pas été abordé dans le communiqué de La Poste mais qui est néanmoins très important concerne l'évaluation de la qualité du service rendu à la clientèle.

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 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

Quels sont les critères de qualité de service intégrés dans les conventions de partenariat? Quelles seront les sanctions éventuelles qui seront introduites en cas de non-respect? La Poste restera-t-elle responsable vis-à-vis du client final pour tout recours que celui-ci pourrait introduire, par exemple pour la non-distribution d'un colis ou d'un recommandé? Le service de médiation de La Poste restera-t-il compétent pour traiter des plaintes concernant les partenaires? De quels moyens d'action disposera-t-il à l'encontre de ceux-ci?

Enfin, le traitement des recommandés "papiers" est un service réservé pour La Poste. Sur quelle base légale ou réglementaire ce service pourra-t-il être partiellement confié à des partenaires?

Voilà un éventail de questions que nous nous posons. Je remercie le ministre pour ses réponses.

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 partnershipsovereenkomsten 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**: In de eerste plaats, de meeste vragen kunnen we niet beantwoorden om de eenvoudige reden dat de experimenten dienen om een goed antwoord op die vragen te krijgen. De functie van het experimenteren bestaat er juist in te zien of er al dan niet mogelijkheden zijn, wat de problemen zijn en wat we moeten oplossen. Pas op het einde van de rit, na een aantal maanden, zegt men welke oplossingen er al dan niet zouden kunnen gelden. Het is beter dan een theoretisch kader te maken dat voordien is besproken, ook met de vakbonden en met de partners. Als alles is besproken wordt er gestart en blijkt het niet de goede formule te zijn. Dat is dan ook weer energie verloren. De primaire keuze was dus dat we een testfase zouden nemen met enkele tests en dit dan zouden evalueren. Het voordeel is dat de evaluatie vrij duidelijk zal zijn en dat we een aantal elementen kunnen nemen.

Zijn die tests op zich verenigbaar met het beheerscontract? Ze zijn niet opgenomen in het beheerscontract. Als men dat structureel wil doen, moet men het beheerscontract aanpassen. Niets in het beheerscontract verhindert echter dat men een aantal tests uitvoert vanuit de optie "wat moeten we veranderen aan onze werking". Het beheerscontract zegt duidelijk dat, als we deze tests structureel zouden aanvaarden, er een nieuw beheerscontract moet komen met een discussie binnen de regering. Ook in het Parlement zal dat worden besproken. Dat lijkt mij logisch. Het voordeel is dan dat de discussie gebeurt op basis van een dossier waarin men een aantal maanden heeft getest. Men heeft dan op basis van de tests een conclusie getrokken die dan in het beheerscontract wordt geplaatst.

03.04 **Johan Vande Lanotte**, ministre: 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 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

Dat wat de procedure betreft.

De vakbonden zijn ervan verwittigd. Ze zijn enkele keren geïnformeerd. Ze zijn niet gevraagd om daarover te onderhandelen, wat ook logisch is, en men heeft hen ook geen akkoord gevraagd. Dat maakt dat men een akkoord zou geven of zou discussiëren over iets dat abstract is. Men heeft gesteld dat men zou beginnen en in de loop van de uitvoering zou gaan overleggen. Dat overleg moet op het einde uitmonden in een evaluatie waar de vakbonden bij betrokken zijn. De onderhandelingen gaan dus in de loop van deze procedure gebeuren met een eindresultaat op het einde van de test. Dat moet geformaliseerd worden in de onderhandelingen met de vakbonden en in de onderhandelingen met de regering inzake het beheerscontract. Die procedure heeft ook nadelen. Het nadeel is dat men met iets begint en dat er heel veel vragen zijn, zoals u ook aantoonde. Er zijn heel veel vragen. Dat is het nadeel. Het voordeel is dat men op een bepaald moment nog kan bijsturen en dat dit bijsturen kan gebeuren in overleg met een aantal mensen. Dat is een voordeel. Maar het nadeel is dat men iets begint en dat er veel vragen zijn. Dat is juist. Anderzijds, eerst iets bespreken, ermee beginnen, het beheerscontract aanpassen en dan zien dat het niet goed is, dat lijkt mij ook niet de beste formule.

Het verschil met Prior is dat Prior geen test was. Prior was onmiddellijk de beslissing om het zo te doen, voor allemaal, ook zonder beheerscontract.

Dat was een probleem; dat heeft de regering ook aangeduid. Dat was een reorganisatie die het volledige netwerk betrof en daar was er een beslissing. Hier heb je de beslissing om enkele testen uit te voeren, wat niet betekent dat er ook wordt doorgedruwd. Als men op een bepaald moment vindt dat het geen goede formule is, dan is dat zo.

Nu wil ik tot de basisdoelstelling komen. Op dit moment – zeg maar: de laatste tien jaren – worden we in de feiten geconfronteerd met de voortdurende afname van het aantal mogelijkheden om met De Post in contact te komen via de postkantoren. Wie de postkantoren bekijkt over de laatste tien jaren, ziet dat de klant – daarover wil ik het hebben – er minder heeft. Dat is zo omdat men bespaart op het netwerk, om op die manier de druk van het netwerk op de distributie – zeg maar: de factor – te verminderen. Finaal moet het geld komen van de post die verdeeld wordt: dat is de hoofdbegroting. Daarmee moet je het verkoopsnetwerk kunnen onderhouden, wat op dit moment niet zo is. Dus ofwel ga je minder geld in het ene stoppen, ofwel in het andere. Of je gaat proberen om meer inkomsten te krijgen, door meer naar de klanten te gaan. Je zit in een spiraal: er zijn minder inkomsten, dus zullen er minder kantoren zijn, dus weer minder inkomsten, weer minder kantoren enzovoort. In die spiraal zit men nu. Een andere optie is te proberen om globaal het aantal contactpunten of mogelijkheden om met De Post in contact te komen, te verhogen. Er moeten dus meer mogelijkheden zijn, maar dat kan enkel als je differentieert.

Ik mag niet zeggen dat er op basis van de huidige postkantoren, volgend jaar honderd meer moeten zijn van dezelfde soort. Als ik u zoiets zeg, maak ik u gewoon iets wijs. Dat mag niet, dat weet iedereen. Ik denk echter aan de klant en dan kunnen we die wel zeggen dat er meer mogelijkheden zullen zijn. Die mogelijkheden

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

zullen van verschillend type zijn: de meer klassieke types, de licht klassieke types en wat nieuwe types. Daarbij vind ik wel belangrijk dat er meer mogelijkheden voor de klanten zijn. Nu zijn er veel kleine gemeenten zonder postkantoor. Punt, andere lijn. Op veel plaatsen is dat zo. De klant komt dan eigenlijk in de problemen als er een pakje is dat moet worden afgegeven. Is hij niet thuis, moet hij zich achteraf verplaatsen om dat pakje te krijgen. Voor de klant is dat het tegenovergestelde van service. De service is dat ik iemand een pakje stuur. In feite betekent dit dat de klant zijn pakje moet gaan ophalen.

Dat is natuurlijk de essentie van de dienstverlening negeren, zeker als dat ophalen een eind ver moet gebeuren. Om aan die bekommernis tegemoet te komen, wetend dat De Post op dit moment structureel nog altijd in een vrij moeilijke financiële situatie zit en dat die situatie de komende jaren gelet op de Europese agenda – in 2006 volgt de liberalisering voor poststukken vanaf 50 gram – nog scherper zal worden, moeten wij, als wij uit die negatieve spiraal willen komen, zoals gezegd actief naar mogelijkheden zoeken.

Ik meen dat heel wat van de vragen die hier gesteld zijn zeer terecht zijn. Wanneer men, een beetje simplificerend maar terecht, zegt: “Gaan wij een aangetekende zending dan bij de bakker moeten gaan halen?”, is dat inderdaad de eerste vraag die ik toen men daarover sprak gesteld heb. Waarom? Omdat een aangetekende zending ophalen inderdaad een element van privacy inhoudt. Daarover ben ik het met u eens. Als ik daarentegen zeg: “Dat men in een krantenwinkel postzegels kan kopen, dat mag niet,” is het net zo evident dat dit wel zou moeten kunnen. Dat is even evident als dat het niet kan dat men bij eender welke bakker een aangetekende brief gaat halen. Dat is ook niet goed, meen ik.

Dus, het komt erop aan goed te weten wat men waar gaat doen, en wat dan de garanties zijn. Wat zijn de garanties inzake kwaliteit, inzake geografische verspreiding en inzake mogelijkheden voor De Post om op die manier ook inkomsten bij te krijgen? Ik zal dat laatste, wat die inkomsten betreft, toch illustreren. Nu gaan wij uit van het gegeven dat alle postkantoren gelijk zijn. Dat is het dogma. Dat betekent dat iedere bediende in het postkantoor verondersteld wordt mee te werken aan de actie om financiële producten te verkopen. Dat is natuurlijk fictie. Ongeveer 60% van de kantoren doet dat op een vrij intensieve manier, en dat zorgt voor inkomsten. Het is niet onbelangrijk dat dit gebeurt. Maar zo'n 30% van de kantoren doet dat niet of kan dat heel moeilijk. Wanneer een bediende een keer om de drie maanden geconfronteerd wordt met de vraag een levensverzekering te verkopen is hij geen goede levensverzekeringverkoper, want hij kent dat nauwelijks. Zoals het nu gaat, komt er vanuit De Post, centraal, voor die postbediende een hele instructie over levensverzekeringen. Leest die postman dat? Nee, want hij komt dat nooit tegen. Komt iemand daar alsnog naar vragen, dan zit de hij met de heel vervelende situatie dat hij niet weet wat te doen. Dat is eigenlijk geen goede organisatie. Ik geef dat als voorbeeld.

Betekent dit dat wij maar vlug moeten zeggen: wij gaan op heel wat plaatsen dergelijke producten niet aanbieden? Nee, want dan versmallen wij de mogelijkheid tot inkomsten.

Het is wel belangrijk dat, wanneer we een netwerk hebben, er

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 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

inkomsten zijn. Men moet dus naar een mogelijkheid zoeken om werkelijk inkomsten te hebben. Wanneer men dan bijvoorbeeld spreekt over die bankagentschappen moet men opletten. Een bankagentschap is geen kantoor van een bepaalde bank. Een bankagentschap gaat over mensen die bankproducten verkopen maar niet gelieerd zijn aan één bank. Ze kunnen een verschillend gamma brengen.

Als wij bijvoorbeeld financiële producten verkopen moeten we dat waarschijnlijk niet in elke gemeente doen. Het verkopen van verzekeringen is ook geen onderdeel van de universele dienstverlening van De Post. Als De Post dit echter toch doet, is het goed een aantal verkooppunten te hebben waardoor het product op meer plaatsen aangeboden kan worden om zo wat extra inkomsten te hebben. Op die manier kunnen de inkomsten globaal verhoogd worden.

Ik denk dat we in deze een heel genuanceerd verhaal moeten brengen, waarbij we zeer waakzaam moeten kijken naar wat er gebeurt. We moeten zien welke de garanties, de kwaliteit en de mogelijkheden zijn. Er zal ook nog met de vakbonden over gesproken moeten worden, dat is evident. Tot slot moeten we kijken naar het eindresultaat.

Ik wil op een laatste, belangrijk element wijzen, met name de impact op het personeel. Het slechtst denkbare voor het personeel is dat de inkomsten uit de verkooppunten niet stijgt. Als de verkoop niet stijgt, weten we dat dit een negatieve impact heeft op het personeel. Het beste voor het personeel is dat de inkomsten globaal stijgen. Dit is de enige manier om zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden in een netwerk. Naast de dienstverlening voor de klant, is de idee dat er meer inkomsten gegenereerd moeten worden door de verschillende mogelijkheden, ook van belang. Dat is niet altijd zo, want men verkoopt bijvoorbeeld niet noodzakelijk meer postzegels door ze op verschillende plaatsen te verkopen. Men zal integendeel een stuk commissie verliezen. Er zijn altijd positieve en negatieve kanten die men goed moet afwegen.

Mijn positie is dan vooral dat, wanneer de directie vraagt om te mogen experimenteren, ik dat toesta. Wanneer het experimenten zijn, hoe kan ik zeggen dat dit niet mag? Ze moeten echter geëvalueerd worden samen met het personeel en met de regering en rekening houdend met wat het voor de klanten betekent. Men moet na een aantal maanden kunnen zeggen wat het resultaat is. Kwaliteit en confidentialiteit zullen uiteraard belangrijk zijn. Dat is mijn zeer genuanceerde houding in deze, waarbij ik probeer zo voorzichtig mogelijk vooruit te gaan, rekening houdend met de noodzaak om er wat diversificatie in te brengen.

03.05 **Simonne Creyf** (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor het antwoord. Wij willen ten gronde nog geen oordeel vellen over dat nieuw serviceconcept. Ik ben ook van mening dat wij met een zekere nuchterheid naar deze problematiek moeten kijken. Ik zou er op het eerste zicht ook geen probleem mee hebben dat men postzegels in een goed gesloten zakje in een grootwarenhuis of een krantenwinkel zou kunnen krijgen. Het is echter niet zo dat men meer zal verkopen omdat men meer verkooppunten inschakelt. Mensen gaan niet plots meer schrijven of meer brieven versturen omdat het aantal

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.

verkooppunten toeneemt.

03.06 Minister **Johan Vande Lanotte**: Mevrouw Creyf, die bewering klopt niet helemaal. In Duitsland heeft men dergelijke dingen gedaan en dat heeft meer inkomsten opgeleverd voor De Post. Men heeft daar een soort van centrum, een postwinkel waar men ook bijvoorbeeld papier en enveloppen verkoopt. Alles wat met schrijven te maken heeft, kan men daar kopen. Zij hebben daaruit meer inkomsten kunnen halen. Dat zijn trouwens heel attractieve winkels.

03.07 **Simonne Creyf** (CD&V): Mijnheer de minister, ik vind de vergelijking van Duitsland wel interessant. Bij ons is het nog abstract. Als u uit het experiment in Duitsland weet wat het effect is op de verkoop van de producten, dan hebt u misschien ook enig idee wat het effect is voor het personeel. Misschien hebt u daarop enig zicht, zodat het experiment hier niet volledig in het abstracte verloopt.

Mijnheer de minister, wij zijn niet noodzakelijk tegen, maar er moeten belangrijke garanties zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Die moet betrouwbaar zijn. De privacy moet worden gerespecteerd. Ook aan de veiligheid moet worden gedacht.

Ten slotte, in deze zaak moet men ook oog hebben voor de toekomst van De Post en ook voor de personeelsleden. Zij moeten kunnen blijven verder werken in de beste omstandigheden.

Wij sluiten ons aan bij wat de minister zegt, namelijk dat de voorwaarden voor de kwaliteit van de dienstverlening en de situatie van de personeelsleden mee moeten worden verrekend op het moment dat men de experimenten gaat beoordelen.

03.08 **Karine Lalieux** (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse qui, malheureusement, est plus que floue, à l'instar d'ailleurs de l'expérience et de la manière de travailler de La Poste qui sont quelque peu hallucinantes! Vous nous dites qu'il ne faut surtout pas de modèle théorique, que l'on verra demain si l'on vend tel type de produit dans tel type de boulangerie ou de supermarché, sans avoir défini quelque chose au départ. Ou bien La Poste a-t-elle communiqué à nouveau trop tôt mais, apparemment, elle n'a rien défini puisque vous êtes incapable de nous dire quel type de produit ira dans quel type de magasin.

03.09 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Après discussion, les représentants de La Poste ont décidé de communiquer ces informations. Ils ont informé les syndicats de leur volonté de faire quelque chose. Ne souhaitant pas tromper les gens mais bien les mettre au courant, ils ont indiqué qu'ils allaient entamer ces tests et ce, afin de permettre également leur suivi et leur évaluation.

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

03.06 **Johan Vande Lanotte**, ministre: 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 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): 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**: 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 Johan Vande Lanotte, ministre: J'ai refusé qu'ils définissent un modèle!

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

03.12 Karine Lalieux (PS): Rien n'est défini, ni le type de service, ni le type d'endroit, 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. D'après ce que j'ai entendu, on ne va pas pouvoir me dire autre chose!

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.

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?

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 Johan Vande Lanotte, ministre: Les investissements dans les bureaux de poste se poursuivent.

03.13 Minister **Johan Vande Lanotte**: Men blijft verder in de postkantoren investeren.

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? Ils vendent peut-être une assurance tous les 4 mois, mais ils le font quand même! On a parlé du problème de la formation. Test-Achats a réalisé des études concernant la formation des postiers aux guichets. 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 poste car, effectivement, un bureau de poste ouvert le samedi ou plus tard que 16 heures attirera une plus grande clientèle.

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

Rien n'est communiqué à ce propos! On se trouve dans un processus où l'on ne modernise pas nos bureaux de poste, où l'on ne réfléchit ni aux heures d'ouverture, ni à la formation des postiers, ni au développement. Or, quand on installe un bureau de poste dans un centre commercial, cela se passe bien; l'expérience que l'on a réalisée à City 2 est positive. Pourquoi ne consacre-t-on pas également son énergie à de telles études? Vous n'en avez pas parlé alors que c'était une des questions! Cela a de quoi démotiver les postiers!

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

On va lancer cette expérience sans dire à quoi cela va mener. Si j'étais postier et que demain on me dit que mon bureau de poste sera fermé, je ne vais pas faire d'effort par rapport à la clientèle. On ne sait pas à quoi va mener ce non-modèle théorique. Et cette insécurité vaut

également pour les clients. Mine de rien, comment le client va-t-il savoir demain où trouver tel ou tel service? Car vous avez dit que tout le monde ne fera pas tout, qu'il y aura une flexibilité de l'offre. Par exemple, les services une étoile – les timbres – seront vendus en boulangerie ou quand il y a deux étoiles dans un supermarché, cela voudra dire qu'on peut y faire un virement bancaire en plus. Par rapport à des missions de service public – d'autres ne le sont pas, je suis d'accord que les services financiers ne sont pas des missions de service public mais on connaît le rôle de La Poste par rapport aux services bancaires aussi –, on va complexifier l'offre avant d'avoir essayé de l'améliorer au sein même de La Poste.

J'entends bien que tout cela sera soumis à une évaluation, notamment en matière de garanties. J'espère qu'on posera les garanties de confidentialité avant de commencer l'expérience, ainsi que les garanties par rapport à la responsabilité finale de La Poste, comme l'a dit M. Bellot.

En ce qui concerne la qualité, une étude de satisfaction a été réalisée en Suède, qui a dix ans d'avance sur nous, et le résultat en était négatif dans tous les domaines pour les services postaux suédois. Les clients, surtout les personnes plus âgées, ne s'y retrouvent plus car ils ne savent plus où se trouve leur bureau de poste, où se trouvent les services postaux.

La Poste veut se lancer dans cette expérience. On peut apparemment le faire sans contrat de gestion, on peut le faire sans modèle théorique, j'ai donc énormément de doutes.

J'espère qu'avant de lancer ce projet, nous reviendrons ici avec des garanties par rapport à des questions essentielles qui se posent et des garanties par rapport à la modernisation de notre réseau de bureaux. On vend la proximité de notre bureau de poste qui se trouve partout en Belgique. Je comprends qu'il soit déficitaire et qu'il faille en améliorer la productivité mais pensons d'abord à l'améliorer, lui, avant de dispatcher tout le reste dans d'autres types de services.

03.15 Johan Vande Lanotte, ministre: Monsieur le président, la modernisation des programmes prévus ne ralentit pas. Dans les grandes villes, certains bureaux restent ouverts plus tard. On expérimente aussi d'autres choses: par exemple, le fait de laisser ouverts des bureaux de poste toute la nuit dans les grandes villes. Voilà des expériences que nous voulons tenter, pas nécessairement avec du personnel, mais peut-être avec des guichets automatiques.

Ce type d'expérience permet d'envisager concrètement cette possibilité mais la modernisation des bureaux de poste classiques ne sera réalisable qu'au moment où la connexion informatique avec Banksys sera accessible, dans quelques mois.

Voilà un exemple de réalisations possibles visant à moderniser les bureaux de poste, surtout dans les villes où la demande est importante, particulièrement de la part des jeunes; il suffit de noter le succès des "night shops" auprès d'eux. Mais nous n'exigerons pas de notre personnel de rester à leur bureau toute la nuit; ce n'est pas ce qu'ils veulent et ce ne serait d'ailleurs pas très efficace non plus.

Il faudrait simplement avoir des services automatisés: voilà une

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: 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

avancée qui pourrait être très attractive pour certaines couches de la population. J'ai dit qu'il fallait aller dans ce sens, que j'y étais tout à fait favorable. La technique de Banksys nous retardera malheureusement de quelques mois: leur réseau est quasiment surchargé et il n'était pas possible d'y adjoindre un accès supplémentaire.

Notre intention n'est donc pas une modernisation hors bureaux de poste, mais aussi des bureaux-mêmes. Tout le réseau doit être modernisé, j'en conviens.

Autre idée: on parle beaucoup d'autres pays qui ont procédé à cette modernisation; qu'on les observe, qu'on discute avec les responsables - en France, en Allemagne ou aux Pays-Bas -, qu'on essaie de leur rendre visite. En deux ou trois jours, il est possible de faire beaucoup de choses.

03.16 François Bellot (MR): Monsieur le ministre, derrière le projet de La Poste se cache une des deux stratégies suivantes: soit, mettre en œuvre le plan élaboré par M. Rombouts de fermer 400 bureaux de proximité et, malgré tout, garantir l'accès aux services de La Poste, soit – autre stratégie totalement justifiée également –, densifier le nombre de points contacts entre la clientèle et La Poste de sorte à maintenir, voire à augmenter l'activité – d'autant plus qu'il serait possible d'ajouter d'autres activités au service postal.

03.17 Johan Vande Lanotte, ministre: (...) interioriser certaines choses, notamment avec la banque de La Poste comme par exemple les actions entreprises avec Fortis et les assurances.

Attirer des services à l'intérieur des bureaux de poste est essentiel.

03.18 François Bellot (MR): Il y a une double stratégie possible. Un mélange des deux est même possible.

03.19 Johan Vande Lanotte, ministre: 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.

Aujourd'hui, nous sommes dans l'incapacité de comprendre les intentions finales de La Poste.

Lorsqu'on nous a présenté les chiffres de La Poste, le déficit du "retail" était de l'ordre de 80 millions d'euros, alors que le résultat global de La Poste est de 40 millions d'euros. Si ma mémoire est bonne, ce sont les chiffres pour l'année 2003.

Deux questions me paraissent tout de même très importantes et il conviendrait de les régler. D'abord, un problème d'ordre juridique, celui des services réservés à La Poste. Par exemple, le service des

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 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: 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: 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,

recommandés est réservé. Cela signifie-t-il que La Poste peut déléguer ce service à des personnes qui ne sont pas dans le secteur postal? Des précautions élémentaires doivent être prises. Vous avez parlé tout à l'heure de la protection de la vie privée; ne faudrait-il pas que La Poste interroge la commission sur le respect de la vie privée pour examiner jusqu'à quel point elle peut déléguer certaines des missions qui lui étaient jusqu'à présent réservées.

La deuxième chose est de savoir 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. Je suppose que oui, mais deux précautions valent mieux qu'une. Bref, c'est La Poste qui est responsable en fin de compte. 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". Il faudrait de toute façon que le médiateur puisse être associé à la démarche globale.

Comme dans tout service public, on se trouve toujours dans le triangle entre l'entreprise, la clientèle et le personnel. Il m'apparaît que dans ce triangle, tous les éléments doivent intervenir dans l'expérience pilote. Y a-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.

Telles sont mes conclusions après avoir analysé le communiqué et avoir entendu les questions et vos réponses, monsieur le ministre.

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.

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

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 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): Monsieur le ministre, ce dossier-ci n'est pas plus joyeux que le précédent. Il semblerait que Belgacom se prépare une fois de plus à adopter un plan social. L'entreprise s'en défend et répond dans toutes les langues que ce ne sont que des rumeurs, que le projet "Forward" présenté au conseil d'administration n'est qu'une analyse qui pourrait servir de base à une révision de l'organisation du travail et du volume d'emplois en fonction des besoins futurs de l'entreprise. Néanmoins, des chiffres ont circulé qui font état du départ de 2.000 personnes en trois ans; 2.000 départs qui se répartiraient entre licenciement de contractuels, en réaffectations dans d'autres services (dans les projets de mobilité, par exemple la carte d'identité électronique et les centres d'appels d'urgence), l'achèvement du plan "BeST" et les départs naturels. Ce départ de 2.000 personnes s'ajoute tout de même à la suppression de 10.000 emplois en 8 ans.

Ce projet "Forward" doit encore être au centre du dialogue avec les organisations syndicales. Nous savons qu'il sera difficile de revenir sur les chiffres avancés et sans doute seules les modalités pourront être aménagées. Monsieur le ministre, ce n'est pas la première fois que nous évoquons ensemble ce dossier. Nous vous avons déjà interrogé sur l'emploi à Belgacom, y compris dans le cadre de la loi-programme l'année passée. Nous étions intervenus spécifiquement sur le licenciement des cadres qui avait été annoncé, puis retiré, puis annoncé à nouveau. Aujourd'hui, nous nous retrouvons devant la même situation, le même flou qui prévaut, la même méthode. Nous pensons qu'une entreprise comme Belgacom, cotée en bourse, qui évolue dans un système hyper-concurrentiel, ne peut pas souffrir un tel climat social qui s'apparente à de la gestion par le stress.

Mes questions sont simples.

- Prépare-t-on un nouveau plan social?
- Combien de personnes seront-elles concernées par ce plan?
- Quand entamera-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): Mijnheer de minister, een nota aan de raad van bestuur van Belgacom zou een banenverlies van 2.000 werknemers voorzien, gespreid over verschillende jaren. Het geplande hoge aantal afvloeiingen volgt op twee andere sociale plannen: het PTS-plan en het BeST-plan, waarbij op 8 jaar tijd 10.000 jobs werden geschrapt. De nota, met de naam Forward, zou nog geen echt sociaal plan zijn maar een analyse van de werkorganisatie en de personeelsbehoeften van Belgacom.

In verband daarmee had ik graag een antwoord op de volgende vragen. Mijnheer de minister, kunt u die berichten en het genoemde aantal bevestigen? Hoeveel van die mensen zullen worden omgeschoold? Zullen de werknemers die elders in het bedrijf een plaats krijgen kunnen genieten van dezelfde arbeidsvoorwaarden? Zullen de werknemers die men inzet voor outplacement kunnen

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): 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?

genieten van dezelfde arbeidsvoorwaarden? Hoeveel naakte ontslagen zullen er vallen? Wanneer zal er overleg plaatsvinden met de vakbonden terzake? Wanneer verwacht u de beslissing van de raad van bestuur? Ten slotte, is het BeST-plan volledig afgewerkt? Hoeveel tewerkstellingsplaatsen moeten in het kader van dat plan nog te verdwijnen?

04.03 Minister **Johan Vande Lanotte**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Creyf, inzake het Forward-plan is het wat moeilijk om te antwoorden omdat wij maar aan de eerste informatie toe zijn. In elk geval is het niet juist wat u daarnet gezegd hebt, dat dit plan bovenop BeST komt. Dat is niet helemaal juist. In de Forward-nota wordt gezegd wat er de komende jaren in principe gebeurt of zou moeten gebeuren. Wat er gebeurt, betekent: hoeveel mensen gaan met pensioen? Dat is een gegeven, dat is een aantal. Dat zit vervat in die 2.000 als ik het goed heb. Ik kan dat cijfer niet bevestigen maar in dat cijfer waarover men het heeft zitten ook de mensen die met pensioen gaan.

Ten tweede, zit daar ook een aantal mensen in dat via BeST en zelfs nog via het plan ervoor met pensioen zou gaan. Dat aantal is daar ook een deel van, dat zit daarin. Bovendien zitten daar ook ongeveer 600 mensen in die nu zonder job zitten bij Belgacom en die via externe mobiliteit, bijvoorbeeld bij de gemeente, zouden gaan werken. Dat aantal is daar ook een onderdeel van. Dat betekent: die mensen zitten nu bij Belgacom; zij hebben daar eigenlijk geen taak en de eersten die vroegen daar iets aan te doen waren de vakbonden.

Lors de ma première réunion avec les syndicats, ils m'ont demandé de faire quelque chose pour les gens qui n'ont pas d'emploi réel. Dans ce cas précis, j'ai cherché une mobilité externe. Nous essayons de trouver des emplois dans le secteur de la carte électronique et les centres d'appel pour ASTRID. Tout cela est inclus dans la globalité.

Dans mes réunions avec Belgacom, j'ai surtout insisté sur la mobilité interne, mais avec des limites. Pour le moment, Belgacom manque d'électriciens, de téléphonistes – c'est assez paradoxal pour une entreprise de télécommunications! – et de vendeurs.

Verkopers van abonnementen en producten, mensen die de telefoon opnemen als er klanten bellen en elektriciens zijn drie categorieën die worden gemist. Dat iemand niet tot elektricien kan worden omgeschoold, kan ik nog begrijpen. Deze opleiding is immers niet gemakkelijk. Dat er voor de andere twee categorieën heel wat omscholingsmogelijkheden moeten zijn, vind ik ook. Ik heb ook aan de vakbonden gezegd dat ik op dat punt van hen verwacht dat zij meer soepelheid aan de dag leggen dan vandaag.

Belgacom maakt een evolutie mee waarin het meer commercieel moet zijn. Het bedrijf heeft concurrentie en moet dus ook klantvriendelijker zijn, gemakkelijker bereikbaar zijn en meer antwoorden geven. Personeelsleden van Belgacom moeten dus ook bereid zijn om, binnen de werkzekerheid die ze hebben, een andere job uit te oefenen. Iemand die kantoorwerk heeft gedaan, moet na een tijdje veel meer in de verkoop kunnen functioneren. Ik vind dat dit moet kunnen. Ik heb dat ook aan Belgacom gezegd.

Le plan BeST est-il totalement achevé?

04.03 **Johan Vande Lanotte**, ministre: 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 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.

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.

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

Dat is een zaak van interne mobiliteit en van interne opleiding. Dat zal niet alles oplossen. Er zullen ook mensen moeten worden gerekruteerd en er zullen functies wegvallen. Er zal in augustus met de vakbonden worden gediscussieerd. Ik hoop dat het een goed overleg zal zijn. Het enige wat ik vandaag wil nuanceren, is het cijfer waarover men het heeft. Het omvat een groot geheel van zowel mensen die op pensioen gaan, van mensen die in BeST zitten, mensen uit het vorige programma, mensen uit externe mobiliteit. Als dat wordt opgeteld, komt men ongeveer uit op dat aantal. Het plan moet dus niet worden gezien als een soort afdankingsplan dat zich opnieuw aandient. Dat is het niet. Het betekent wel dat geleidelijk aan de rekrutering zal worden beperkt. Niet iedereen die weggaat, zal worden vervangen. De rekrutering zal vooral gericht zijn op enkele belangrijke functies, die vandaag belangrijk zijn, zoals technici en verkopers. Op een aantal andere vlakken zullen er minder mensen zijn.

Dat is natuurlijk niet het meest aangename nieuws om te verkopen. Ik vind het persoonlijk ook altijd vervelend wanneer er dergelijke discussies zijn. Het is echter de uitvoering van de CAO die men heeft gesloten met de vakbond voor 2002-2005. In artikel 48 van die CAO staat dat de representatieve vakorganisaties zich ertoe verbinden om de bepalingen van de personeelsbehoeften op een selectieve manier te herzien voor duidelijk gedefinieerde en geïdentificeerde domeinen, volgens een onderhandelde methode en rekening houdend met het reële werkvolume dat uit de bijgewerkte operationele behoeften voortvloeit. Directie en vakbonden hebben afgesproken in augustus daarover te praten. Ik denk dat we dat in augustus of september duidelijk zullen zien. Men begint in augustus te praten met de vakbonden, alleszins.

04.04 Camille Dieu (PS): Monsieur le ministre, d'après vous, le chiffre de 2.000 annoncé était un chiffre global qui était déjà connu. Il n'y aurait donc pas de nombreux nouveaux licenciements.

J'ai également pris acte du fait que l'on pouvait envisager des réaffectations à des postes d'électricien ou de téléphoniste moyennant un recyclage, plus difficile pour les uns que pour les autres.

Cependant, cela fait plus d'un an que l'on parle de licenciement de cadres. Selon certaines sources, le licenciement de quelque 2.900 cadres de niveau 1 serait envisagé. Didier Bellens a d'ailleurs fait savoir, en début d'année, aux syndicats que des cadres seraient licenciés, qu'ils étaient trop nombreux et qu'un dégraissage lui apparaissait nécessaire. A l'époque, il était question de se séparer de 500 à 600 cadres.

Monsieur le ministre, pourriez-vous me dire comment mettre ces chiffres en conformité? Je vous rappelle que c'est le patron de Belgacom lui-même qui avait cité le chiffre susmentionné. "Forward" inclut-il oui ou non ce genre de projet? D'après vous, non. Vous avez dit qu'il s'agissait d'un chiffre global qui approchait les 2.000 et qu'il n'y aurait pas de nombreux nouveaux licenciements. Mais peut-être estimez-vous que le licenciement de 600 cadres n'est pas important.

04.05 Johan Vande Lanotte, ministre: C'est ce qui m'a été dit: il ne

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): 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

s'agit pas de licenciements massifs. Il faut bien sûr savoir ce qu'on entend par cette expression. Elle n'est pas encore définie avec précision car nous en sommes au stade de la discussion: le nombre de personnes nécessaires a été calculé; il s'agit à présent d'en discuter avec les syndicats pour arriver à une conclusion.

Je confirme donc que c'est littéralement ce qui m'a été dit. Je ne peux pas en dire plus.

Vous me demandez si le niveau 1 est inclus, oui ou non. Cela demande une vérification.

Lanotte: 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.

04.06 Camille Dieu (PS): Vous me préparerez une réponse écrite?

04.07 Johan Vande Lanotte, ministre: Bien sûr.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter:** De heer Wathelet is weerhouden in een andere commissie en kan zodoende zijn vraag nr. 3257 niet stellen.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.26 uur.

La réunion publique de commission est levée à 16.26 heures.