



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

lundi

22-11-2004

Après-midi

maandag

22-11-2004

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 Belang</i>	<i>Vlaams Belang</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) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</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) (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 M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les investissements ferroviaires dans la région de Charleroi" (n° 4147)	1
<i>Orateurs: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques</i>	
Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le projet train-tram à Lille et les liaisons transfrontalières" (n° 4148)	4
<i>Orateurs: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques</i>	
Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les investissements de la SNCB à la gare de Mons" (n° 4165)	6
<i>Orateurs: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques</i>	
Question de M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la technologie ADSL" (n° 4266)	7
<i>Orateurs: Joseph Arens, Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques</i>	
Questions jointes de	10
- Mme Valérie De Bue au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implication du Comité consultatif des usagers dans le contrat de gestion conclu avec la SNCB" (n° 4290)	10
- Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implication du Comité consultatif des usagers dans la nouvelle structure de la SNCB" (n° 4319)	10
<i>Orateurs: Valérie De Bue, Camille Dieu, Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques, Olivier Chastel</i>	
Questions jointes de	12
- M. Jean-Claude Maene au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la détérioration du climat social au sein de La Poste et l'incidence de l'application du logiciel Géoroute" (n° 4372)	13
- M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'application du plan de distribution du courrier basé sur le logiciel 'Géoroute'" (n° 4438)	13

INHOUD

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de spoorinvesteringen in de regio Charleroi" (nr. 4147)	1
<i>Sprekers: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven</i>	
Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het trein-tram-project in Rijsel en de grensoverschrijdende verbindingen" (nr. 4148)	4
<i>Sprekers: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven</i>	
Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de investeringen van de NMBS in het station van Bergen" (nr. 4165)	6
<i>Sprekers: Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven</i>	
Vraag van de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de ADSL-technologie" (nr. 4266)	7
<i>Sprekers: Joseph Arens, Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven</i>	
Samengevoegde vragen van	10
- mevrouw Valérie De Bue aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de inspraak van het Raadgevend Comité van de gebruikers in de beheersovereenkomst met de NMBS" (nr. 4290)	10
- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de plaats en de rol van het Raadgevend Comité van de gebruikers in de nieuwe NMBS-structuur" (nr. 4319)	10
<i>Sprekers: Valérie De Bue, Camille Dieu, Johan Vande Lanotte, vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven, Olivier Chastel</i>	
Samengevoegde vragen van	13
- de heer Jean-Claude Maene aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de verslechtering van het sociaal klimaat bij De Post en de gevolgen van de toepassing van Georoute" (nr. 4372)	13
- de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de gevolgen van de invoering van het Georoutesysteem voor de	13

<i>Orateurs:</i> Jean-Claude Maene, Joseph Arens, Johan Vande Lanotte , vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques		postbedeling" (nr. 4438) <i>Sprekers:</i> Jean-Claude Maene, Joseph Arens, Johan Vande Lanotte , vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven	
Question de Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la desserte de la région de Zaventem" (n° 4426)	18	Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de bediening van de regio Zaventem" (nr. 4426)	18
<i>Orateurs:</i> Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte , vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte , vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven	
Question de Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la liaison directe entre Schuman et l'aéroport national" (n° 4427)	19	Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de directe verbinding Schuman - federale luchthaven" (nr. 4427)	19
<i>Orateurs:</i> Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte , vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Simonne Creyf, Johan Vande Lanotte , vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven	
Questions jointes de - M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'avenir des bureaux de poste et de leur personnel" (n° 4432)	20	Samengevoegde vragen van - de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de postkantoren en hun personeel" (nr. 4432)	20
- Mme Karine Lalieux au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les bureaux de poste" (n° 4442)	20	- mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de postkantoren" (nr. 4442)	20
<i>Orateurs:</i> Karine Lalieux, Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte , vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Karine Lalieux, Olivier Chastel, Johan Vande Lanotte , vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven	
Question de M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'organisation générale des services de La Poste, notamment l'avenir du centre de tri de Libramont" (n° 4437)	31	Vraag van de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de algemene organisatie van de werking van De Post, en meer in het bijzonder de toekomst van het sorteercentrum te Libramont" (nr. 4437)	31
<i>Orateurs:</i> Joseph Arens, Johan Vande Lanotte , vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques		<i>Sprekers:</i> Joseph Arens, Johan Vande Lanotte , vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven	

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

du

LUNDI 22 NOVEMBRE 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

MAANDAG 22 NOVEMBER 2004

Namiddag

La séance est ouverte à 14.31 heures par Mme Karine Lalieux, présidente.
De vergadering wordt geopend om 14.31 uur door mevrouw Karine Lalieux, voorzitter.

La **présidente**: La question n° 4103 de M. Perpète est reportée.

01 Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les investissements ferroviaires dans la région de Charleroi" (n° 4147)

01 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de spoorinvesteringen in de regio Charleroi" (nr. 4147)

01.01 Olivier Chastel (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, ma première question porte sur un certain nombre de points liés aux investissements ferroviaires dans la région de Charleroi. Elle s'articule en trois temps.

Je souhaiterais donc que vous me donniez des informations:

- quant à la création d'une nouvelle gare au nord de Charleroi, plus précisément à Gosselies, le long de l'autoroute E42;
- sur le dédoublement de la ligne 147 sur le tracé Auvélais-Fleurus;
- sur l'état d'avancement des travaux d'aménagement de la gare de Charleroi.

Le projet de gare de Gosselies s'inscrit dans la volonté du gouvernement wallon de développer un nouvel axe de liaison rapide le long de l'autoroute E42 entre Liège et Mons, avec une bifurcation vers Bruxelles au niveau de Daussoix.

Il semble qu'à ce stade le lieu précis d'implantation de la nouvelle gare ne soit pas encore arrêté mais il m'apparaît essentiel que ce nouveau point d'arrêt prenne en compte plusieurs considérations. Il y a tout d'abord la limitation des nuisances pour les riverains, notamment en ce qui concerne le nombre des expropriations. Il faut également assurer une liaison directe avec l'aéroport régional de Charleroi. Il faut, enfin, que cette gare soit reliée directement au réseau existant à destination de Charleroi.

Monsieur le ministre, pouvez-vous me donner des informations sur l'état d'avancement de ce projet et les alternatives envisagées par la SNCB? Quels sont les délais de réalisation? Quelles seront aussi les incidences environnementales des différentes options possibles?

01.01 Olivier Chastel (MR): Er zou nog geen beslissing genomen zijn omtrent de precieze vestigingsplaats van het nieuwe station te Gosselies. Er moet echter rekening worden gehouden met de noodzakelijke onteigeningen, er moet voor een rechtstreekse verbinding met de luchthaven worden gezorgd en het nieuwe station moet ook op het bestaande spoornet richting Charleroi worden aangesloten. Wat zijn de verschillende mogelijkheden? Op welke termijn kunnen ze worden uitgevoerd? Wat zijn de gevolgen voor het milieu van de verschillende opties?

Wat de ontubbeling van de lijn 147 Auvélais-Fleurus betreft zou ik graag vernemen of de nodige maatregelen getroffen werden om de omwonenden en de gemeentebesturen over de werken te informeren. Hoe zal de hinder beperkt worden?

Tot slot wordt het station Charleroi-Sud momenteel gemoderniseerd. De NMBS levert

La deuxième partie de ma question concerne, comme je l'ai déjà dit, le dédoublement de la ligne 147 sur le tracé Auvelais-Fleurus. Ces travaux d'augmentation de capacité doivent permettre à New Cargo d'augmenter le charroi de marchandises sur cette ligne.

Toutes les dispositions visant à informer les riverains et les autorités communales concernées ont-elles été prises?

Je voudrais savoir quels dispositifs sont mis en œuvre pour réduire les nuisances, principalement les nuisances sonores que causeront inévitablement aux riverains les travaux et l'augmentation du trafic de marchandises sur cette ligne.

Enfin, le troisième point de ma question concerne la gare de Charleroi; en effet, des travaux de rénovation et de modernisation y sont en cours. Ils devraient permettre de rendre cette gare plus accueillante pour la clientèle et cet effort de la SNCB est appréciable pour développer l'attrait des transports en commun. Cette politique doit cependant impérativement s'accompagner d'une offre cohérente et incitative en matière de parkings aux abords des gares. Ma question a été déposée bien avant votre interview de la semaine dernière dans "La Dernière Heure", et je suis ravi que vous y ayez évoqué toute la problématique du parking aux abords des gares. Je crois que vous devriez venir visiter la gare de Charleroi: la manière dont sont gérés les parkings aux abords de la gare de Charleoir-Sud est édifiante! Les navetteurs y bénéficiaient autrefois de places de parking attrayantes et gratuites mais aujourd'hui de nouvelles infrastructures, qu'on dit plus sécurisantes, ont été installées. Ces parkings sont désertés par les clients en raison des prix pratiqués, même pour les clients de la SNCB.

J'aimerais savoir ce qu'il en est exactement. Quels efforts, en complément de votre interview de la semaine dernière, la SNCB envisage-t-elle de réaliser dans ce domaine?

01.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Madame la présidente, monsieur Chastel, en ce qui concerne la liaison de l'aéroport de Gosselies avec de nouvelles gares, plusieurs solutions techniques sont toujours à l'étude. Un des derniers avant-projets étudiés prévoit une implantation le long de l'autoroute au contact immédiat du terminal de l'aéroport. Une demande de révision des plans de secteur a donc été introduite auprès de la Région wallonne dans cette perspective.

Maintenant, nous devons attendre la réponse de la Région wallonne parce qu'il faudra modifier le plan de secteur pour réaliser la deuxième implantation.

En ce qui concerne le dédoublement de la ligne 147, le permis d'urbanisme date de 1996, les travaux ont débuté en 1997 et la réalisation de la première phase date de 2001. Les dispositifs à mettre en œuvre pour maîtriser les bruits et vibrations sont spécifiés aux points 5 et 7 des conditions générales du permis.

En ce qui concerne les voies, les murs de soutènement proches des habitations doivent être pourvus d'un revêtement acoustique absorbant. La qualité de la plate-forme, du ballast, des voies et des aiguillages est telle que les vibrations et les bruits sont évités au

hier een lovenswaardige inspanning om het openbaar vervoer aantrekkelijker te maken. Om dit initiatief te doen slagen moeten er echter voldoende parkeerplaatsen in de stationsomgeving aangeboden worden. De nieuwe parkeergelegenheden lijken beter te scoren op het stuk van de veiligheid, maar door de hoge toegangsprijs liggen ze er verlaten bij. Welke inspanningen wil de NMBS ter zake leveren?

01.02 Minister Johan Vande Lanotte: Wat Gosselies betreft worden momenteel diverse technische oplossingen onderzocht. Het traject langs de autosnelweg maakt de meeste kans. Er is een vraag tot herziening van het gewestplan bij het Waalse Gewest ingediend.

Wat de ontubbeling van lijn 147 betreft, bepaalt de stedenbouwkundige vergunning welke specifieke maatregelen moeten getroffen worden om de geluids- en trillingshinder te beperken. De kwaliteit van de infrastructuur moet ervoor zorgen dat de geluidsproblemen aan de bron worden aangepakt. In het huidige stadium van de tweede fase is het voorbarig contact op te nemen met de omwonenden of de

maximum à la source (pose de longs rails soudés et aiguillages de la dernière génération).

Vu la validité du permis d'urbanisme pour la réalisation de la deuxième voie, ces dispositifs sont également à prévoir pour la deuxième phase des travaux. Par exemple, le mur de soutènement à construire entre le passage à niveau n° 2 de la rue Haute et le passage à niveau n° 3 de la rue de Velaine à Tamines sera également muni d'un revêtement acoustique absorbant.

Au stade actuel de la réalisation de cette deuxième phase, les études techniques nécessaires à la réalisation de la mise à double voie n'en sont qu'à leur début. Il serait donc prématuré de contacter les riverains et les autorités communales. Cependant, avant le début des travaux, la SNCB ne manquera pas – comme ce fut le cas pour la phase initiale de remise en service de la première voie de cette ligne – d'organiser des réunions d'information pour les riverains concernés et pour les communes traversées par la ligne.

En ce qui concerne la politique des parkings à Charleroi-Sud, une étude est en cours. L'étude sur la problématique générale des parkings a posé de nombreux problèmes. Nous constatons aujourd'hui que 70% des parkings non couverts sont gratuits, les 30% restant étant payants. Pourquoi les parkings sont-ils gratuits ou non? Personne ne le sait. Il s'agit en réalité de raisons historiques: soit le bourgmestre est intervenu, soit il y avait des possibilités, mais en fait il n'y a pas eu de politique globale en la matière.

Il en résulte que les parkings SNCB relèvent avant tout de la politique communale. Si j'étais bourgmestre, je ferais de même. Je demanderais à la SNCB de collaborer à ma politique communale de parkings. C'est assez logique mais ce n'est pas tenable. Les parkings de la SNCB doivent servir à la SNCB et aux voyageurs. C'est la raison pour laquelle j'ai demandé à la SNCB d'examiner la situation. Ne serait-il pas plus attractif pour les clients habituels, par exemple les abonnés, de leur offrir la gratuité des parkings et de pratiquer un prix démocratique pour ceux qui prennent le train sporadiquement?

L'étude doit encore être réalisée, mais cette politique permettrait d'attirer des clients. Pour les abonnés, il est intéressant de pouvoir laisser leur voiture très près de la gare. Par ailleurs, étant donné que la SNCB a demandé à pouvoir investir 100 millions d'euros, je suis assez favorable à une politique de parking payant ou non payant selon les cas. Etablir cette différence me semble tout à fait pensable. Dès lors, pour la ville de Charleroi, la gratuité dépendra des utilisateurs.

Si ce sont des abonnés, ils ne devront pas payer. Si ce sont des usagers occasionnels du train, ils devront le faire. Cette différence dans la politique de tarification des parkings est raisonnable. Cela dit, il faut encore examiner les réactions et passer aux discussions. Cependant, une entreprise dont le "core business" est le transport de voyageurs doit inclure les parkings dans sa politique de transport.

01.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le ministre, au sujet de la gare de Gosselies, le premier point, je suis étonné que vous me disiez à la fois qu'il existe encore plusieurs possibilités techniques et qu'on ait déjà demandé à la Région wallonne une modification du plan de

gemeentebesturen. Maar de NMBS zal niet nalaten informatievergaderingen te organiseren.

De problematiek van de parkeerruimte bij het station van Charleroi is in studie. Momenteel kan je in 70% van de parkings niet-betalend parkeren. Het percentage gratis of betalende parkeerplaatsen wordt momenteel niet bepaald uit hoofde van een coherent beleid op dat vlak. Voor haar eigen parkeerterreinen zou de NMBS abonnees kunnen bevoordelen en gratis kunnen laten parkeren, en reizigers die occasioneel de trein nemen een redelijke prijs kunnen aanrekenen. Ik wacht nog op reacties op mijn voorstellen, maar de parkeergelegenheid moet in een globaal vervoersbeleid kaderen.

01.03 Olivier Chastel (MR): Wat Gosselies betreft, verbaast het mij dat u nu al vraagt dat het gewestplan wordt gewijzigd terwijl

secteur. Il faut qu'il n'y ait plus qu'une possibilité pour demander une modification du plan de secteur.

nog meerdere technische oplossingen worden onderzocht. Moet niet eerst voor een bepaalde oplossing worden gekozen?

01.04 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Mais il faut savoir si la Région va l'accepter.

01.04 **Minister Johan Vande Lanotte**: Eén oplossing geniet de voorkeur maar het Waals Gewest moet die aanvaarden.

01.05 **Olivier Chastel** (MR): Je vous remercie pour vos précisions concernant les nuisances sonores sur la ligne 147 et sur la problématique des parkings aux abords de la gare de Charleroi. Cependant, vous ne m'avez rien dit à propos de l'évolution des travaux de la gare de Charleroi, qui faisait l'objet de la troisième partie de ma question. N'avez-vous pas reçu d'informations?

01.05 **Olivier Chastel** (MR): Hoe staat het met de werken in Charleroi?

01.06 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Je n'avais pas compris qu'il s'agissait d'une question. Dans la note que j'ai reçue, cette question n'est pas indiquée. Je n'avais pas vu qu'il y avait une demande, ce n'était pas clair. Excusez-moi.

01.06 **Minister Johan Vande Lanotte**: Die vraag kwam niet voor in de nota die u heeft ingediend.

01.07 **Olivier Chastel** (MR): Il n'y a pas de problème.

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

02 **Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "le projet train-tram à Lille et les liaisons transfrontalières" (n° 4148)**

02 **Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "het trein-tram-project in Rijsel en de grensoverschrijdende verbindingen" (nr. 4148)**

02.01 **Olivier Chastel** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, la municipalité de Lille développe un grand projet d'amélioration de l'offre de transport en commun pour Lille et sa grande banlieue. Une étude est actuellement en cours pour déterminer les actions prioritaires que la municipalité entend mener à cette fin.

02.01 **Olivier Chastel** (MR): Rijsel breidt momenteel het openbaar vervoer in haar voorsteden uit. Er worden verbindingen vanuit het centrum van de stad met Doornik en Moeskroen overwogen. Ik heb u al geïnterpelleerd over de grensoverschrijdende verbindingen die door de NMBS te weinig worden uitgebreid naar het noorden van Frankrijk. Het Franse project voorziet ook in verbindingen tussen Doornik en Moeskroen en verder naar Rijsel. Dit zou de NMBS er moeten toe aanzetten haar aandeel in dit project te verhogen. Kan de NMBS ons meedelen in welke mate zij deelneemt in en bijdraagt tot dit project? Zullen andere grensoverschrijdende verbindingen zoals Valenciennes-Bergen of Charleroi-Jeumont-Maubeuge tot stand worden gebracht als logisch

Parmi les pistes évoquées figure la concrétisation de lignes qui relieront le centre de la ville avec des localités françaises proches de la métropole. Des connexions sont également envisagées avec les entités belges de Tournai et de Mouscron. Je vous avais déjà interpellé au sujet des liaisons transfrontalières peu développées par la SNCB vers le nord de la France. Dans ce cas précis, l'initiative vient de nos voisins français et j'ai le sentiment qu'il y a lieu d'y être particulièrement réceptif.

Ce projet envisage non seulement des liaisons directes entre Lille et Mouscron, d'une part, et Lille et Tournai, d'autre part, mais également des liaisons entre Mouscron et Tournai avant de rejoindre Lille. Ce tronçon étant purement belge mais évalué par l'étude française, l'implication de la SNCB dans ce projet ne devrait en être que plus importante.

La SNCB peut-elle nous indiquer quelle participation elle développe dans ce projet et quelle contribution elle y apportera? D'autres liaisons

transfrontalières déjà évoquées dans cette commission, telles que Valenciennes-Mons ou Charleroi-Maubeuge, vont-elles être développées en corollaire de ce projet?

02.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame la présidente, l'information que j'ai reçue est différente. Nous sommes invités par la Communauté urbaine de Lille aux réunions du comité technique visant à étudier la faisabilité de dessertes transfrontalières en matière de train-tram. Cela nous permet de discuter avec différents experts et consultants.

De toute façon, aucune décision n'est encore prise aujourd'hui.

En ce qui concerne la desserte de Lille au départ des gares SNCB, il existe notamment une liaison IC Mouscron-Lille qui relie Anvers-Central à Lille via Gand-Saint-Pierre toutes les heures avec du matériel SNCB moderne, une liaison Tournai-Lille, et une relation ICD dorsale wallonne qui relie Liège à Lille via Namur, Charleroi et Mons, pratiquement toutes les heures avec du matériel moderne. De plus, quelques navettes Tournai-Lille aller/retour sont assurées par du matériel SNCF.

Tant du côté français, la SNCF et la Région Nord-Pas-de-Calais, que du côté belge, on considère que ces dessertes sont en adéquation avec la demande.

Monsieur Chastel, vous mentionnez une demande de la municipalité de Lille, c'est possible. Mais nos discussions sont menées avec la SNCF et la Région Nord-Pas-de-Calais qui investissent de l'argent dans l'opération et qui considèrent ces dessertes comme étant en adéquation avec la demande. Il semble donc qu'il y ait une divergence de vues entre la ville de Lille et la région Nord-Pas-de-Calais, entre autres.

Normalement, un nouveau protocole d'accord sera signé entre la SNCB et la SNCF afin de garantir la desserte transfrontalière et un service de qualité jusque fin 2006. Ce protocole d'accord ne devrait pas changer grand-chose à la situation actuelle.

Quant à d'éventuelles réouvertures de lignes vers d'autres villes françaises (Mons-Valenciennes, par exemple), comme vous l'avez suggéré, un groupe d'étude a tenu plusieurs réunions pour discuter d'une possible réouverture au trafic marchandises. Cependant, depuis plusieurs mois, ce groupe de travail n'a plus d'activités. Pour Charleroi- Jeumont, il n'y a pas de réouverture envisagée: la SNCF ne manifeste aucun intérêt. Pour la ligne entre Maubeuge/Aulnoye et Mons/Quévy, à la demande de la Région Nord-Pas-de-Calais, une demande de réouverture est actuellement en cours. Divers scénarios sont proposés et une décision devrait être prise avant la fin de cette année sur une éventuelle réouverture pour la mi-2005 mais aussi sur le type de desserte qui serait assuré par la SNCF.

Je ne connais pas tous les détails mais je pense qu'il existe l'une ou l'autre divergence dans les propositions de la Région Nord-Pas-de-Calais et celles de la ville de Lille.

L'incident est clos.

gevolg van dit project?

02.02 **Minister Johan Vande Lanotte**: De NMBS is door de "Communauté urbaine de Lille" uitgenodigd om deel te nemen aan de besprekingen over de grensoverschrijdende verbindingen.

Tot op heden is nog geen beslissing genomen. De verbindingen Moeskroen-Rijsel en Doornik-Rijsel worden nu met moderne treinen onderhouden. Zowel aan Franse als aan Belgische kant is men van oordeel dat die verbindingen aan de vraag beantwoorden.

De NMBS en de Franse spoorwegmaatschappij SNCF zullen een nieuw protocolakkoord sluiten waarin ze afspreken om de grensoverschrijdende treinverbindingen in stand te houden en een kwaliteitsservice aan te bieden tot eind 2006, maar dat zou niets aan de situatie moeten veranderen.

Wat de heropening van verbindingen naar andere Franse steden betreft, ziet de situatie er als volgt uit: inzake de lijn Bergen-Valenciennes heeft een stuurgroep zich over de mogelijkheid gebogen om goederenvervoer over die lijn te leiden. Inzake de lijn Charleroi-Jeumont zijn er geen plannen. Inzake de lijn Maubeuge/Aulnoye – Bergen/Quévy werd er een aanvraag gedaan. Nog voor het einde van het jaar zou er een beslissing genomen moeten worden over de heropening van de lijn medio 2005 en over het treinaanbod dat de SNCF op die lijn ter beschikking wenst te stellen.

Overigens lopen de voorstellen van de Franse regio Nord-Pas-de-Calais en de stad Rijsel op een aantal punten wel uiteen.

Het incident is gesloten.

03 Question de M. Olivier Chastel au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les investissements de la SNCB à la gare de Mons" (n° 4165)

03 Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de investeringen van de NMBS in het station van Bergen" (nr. 4165)

03.01 **Olivier Chastel** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, nous savons que l'amélioration de l'image de la SNCB auprès du public est déterminée par la qualité du service qu'elle offre aux voyageurs. Cela concerne évidemment le confort des trains, leur ponctualité, leur sécurité mais aussi l'accueil du client dans les gares.

La SNCB a entrepris de moderniser toute une série de gares de son réseau dont celle de Mons qui est sans doute l'une des plus vétustes du pays. L'opération était donc indispensable. Un accent particulier doit être mis sur l'amélioration de la convivialité et la modernisation de cette gare. Les conditions de travail des employés de la SNCB ne doivent pas non plus être négligées car il apparaît qu'il y a un manque certain de bureaux pour les agents de l'entreprise sur le site de la gare de Mons. En effet, la qualité du service offert passe aussi par l'amélioration des conditions de travail du personnel.

La SNCB peut-elle nous informer sur les projets qu'elle développe pour la gare de Mons?

Quels sont les travaux actuellement envisagés? Selon quel calendrier?

La question des espaces de bureaux pour le personnel y trouvera-t-elle une solution?

Une liaison piétonne directe est-elle envisagée entre la gare et le centre commercial des Grands-Prés?

Je vous remercie d'ores et déjà pour votre réponse, monsieur le ministre, car je ne doute pas que vous soyez attentif à la situation de la gare de Mons.

03.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame la présidente, monsieur Chastel, je suis attentif à la situation de toutes les gares et en particulier de celles qui se trouvent en Belgique.

La situation de la gare de Mons est telle que (...). Dans le plan d'investissement 2004-2007, l'amélioration des gares n'était pas la priorité principale. Des possibilités existaient mais elles étaient limitées.

Nous travaillons actuellement sur cette problématique. Début décembre, devrait se réunir le Comité de concertation. Il devrait fixer, sur la base des évolutions qui ont eu lieu, le plan d'investissement 2005-2006-2007. Le plan 2004 étant exécuté, le programme sera actualisé. Cela ne signifie par que les changements apportés seront importants mais je tiens à ce que le plan d'investissement soit soumis chaque année au Comité de concertation.

Un changement au plan prévu pourrait consister à concrétiser le préfinancement par les Régions. Pour la Région wallonne, cela pourrait se faire notamment pour la ligne Bruxelles-Luxembourg. Ce préfinancement n'aura pas d'impact direct sur l'évolution des travaux sur cette ligne. En effet, pour des raisons techniques, la ligne ne peut

03.01 **Olivier Chastel** (MR): De NMBS gaat verscheidene stations moderniseren, waaronder dat van Bergen, vermoedelijk een van de bouwvalligste stationsgebouwen in ons land. Het station moet klantvriendelijker ingericht worden, en het stationspersoneel moet betere arbeidsomstandigheden krijgen (de NMBS-bedienden hebben niet genoeg kantoorruimte).

Welke plannen heeft de NMBS met het station van Bergen? Welke werkzaamheden zijn er gepland, en volgens welk tijdpad zullen ze worden uitgevoerd? Zal er een oplossing gevonden worden voor het gebrek aan kantoorruimte voor het personeel? Komt er een voetgangerstraverse naar het shopping center Grands-Prés?

03.02 **Minister Johan Vande Lanotte**: In het meerjarenplan 2004-2007 was de modernisering van de stationsgebouwen niet meteen een topprioriteit.

Wij werken er wel aan. Begin december zal het overlegcomité hierover vergaderen, en op die bijeenkomst zou het investeringsplan 2005-2006-2007 vastgelegd moeten worden.

Het plan zou gewijzigd worden, in die zin dat er in een prefinanciering door de Gewesten wordt voorzien (voor het Waalse Gewest betreft het de lijn Brussel-Luxemburg). Die prefinanciering zal geen directe gevolgen hebben voor de evolutie van de werkzaamheden op die lijn, wel zal

pas être fermée durant les travaux. Toutefois, cette mesure aurait pour conséquence que l'on pourrait investir plus et plus vite dans les gares. Si toutes les propositions sont acceptées, on pourra aller beaucoup plus loin que prévu en ce qui concerne les travaux de la gare de Mons, en 2005, et ceux de la gare de Charleroi, en 2006, et donc procéder à des rénovations correctes.

Toutefois, il appartiendra au comité de concertation d'en décider, début décembre. Je rappelle que, suivant le planning, la gare de Mons devrait faire l'objet d'une rénovation en 2005 et cela ne devrait pas avoir lieu via un financement alternatif mais par le fait qu'on en fait d'autres. Le contenu sera décidé à ce moment-là. Je souhaite donc attendre que le comité de concertation se soit réuni. Nous avons déjà eu des contacts positifs avec les Régions.

Pour la Région flamande, il s'agit du Liefkenshoektunnel; pour la Région wallonne, il s'agit des gares reliant Bruxelles à Charleroi. Nous attendons le dernier mot des deux Régions. Pour Bruxelles, le travail de préfinancement est prévu au niveau du port de Bruxelles.

Dans le cadre du préfinancement, nous faisons en sorte d'augmenter les possibilités dans les différentes gares wallonnes. Ce n'est d'ailleurs pas une mauvaise chose car moderniser les gares est un objectif commun à tous.

er meer en sneller geïnvesteerd kunnen worden in de stations. Als de voorstellen aanvaard worden, zullen we meer kunnen investeren dan gepland, in 2005 voor het station van Bergen, en in 2006 voor het station van Charleroi.

Maar daarover moet het overlegcomité dus begin december beslissen. Volgens de huidige planning wordt het station van Bergen in 2005 gerenoveerd dankzij een alternatieve financiering. Het is nu wachten op de beslissing van het overlegcomité.

Voor het Vlaams Gewest gaat het om de Liefkenshoektunnel, voor het Waals Gewest om de stations tussen Brussel en Charleroi. De Gewesten hebben in deze het laatste woord.

In het kader van de prefinanciering, proberen we de mogelijkheden in de Waalse stations te verbeteren. De modernisering van de stations is daarbij een gemeenschappelijke doelstelling.

03.03 Olivier Chastel (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je retiens que la rénovation de la gare de Mons, comme celle d'un certain nombre de gares wallonnes, est suspendue à ce principe de préfinancement par la Région wallonne.

03.03 Olivier Chastel (MR): De renovatie van het station van Bergen en van andere Waalse stations wordt dus afhankelijk van de prefinanciering van het Gewest.

03.04 Johan Vande Lanotte, ministre: Ce n'est pas suspendu au principe de préfinancement. Ce principe permettra en réalité d'accélérer le plan d'origine qui ne prévoyait pas d'effectuer toutes ces rénovations.

03.04 Minister Johan Vande Lanotte: Neen, dankzij de prefinanciering zullen we integendeel sneller kunnen gaan dan in het plan voor 2004-2007 was vooropgesteld. Dat plan omvatte immers slechts een beperkt aantal renovaties. Dankzij de prefinanciering van andere projecten kunnen we meer middelen investeren in de stations.

Le plan 2004-2007 ne prévoyait qu'une partie des travaux de rénovation. Nous augmentons le niveau d'investissement dans les gares grâce au préfinancement dans d'autres projets.

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

04 Question de M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la technologie ADSL" (n° 4266)

04 Vraag van de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de ADSL-technologie" (nr. 4266)

04.01 Joseph Arens (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, comme certains services ne fonctionnent plus dans notre province et ailleurs comme ils le devraient – je pense à La Poste –, nous sommes de plus en plus fréquemment obligés de nous rabattre sur internet et tous ses moyens de communication.

Internet est devenu une source d'informations et d'échanges prioritaire. L'e-commerce se développe de plus en plus. Les entreprises sont tenues d'assurer leur présence sur le net et les échanges commerciaux s'y multiplient. Sur le plan privé également, on constate qu'un nombre sans cesse croissant d'institutions scolaires invitent nos enfants à procéder à des recherches de documentation sur le réseau internet. Ces mêmes enfants maîtrisent souvent cet outil mieux que certains adultes et sont passés maîtres dans l'art d'échanges sur le net. Belgacom multiplie les offres les plus alléchantes au niveau technologique et fait la promotion des connexions les plus avantageuses.

La dernière promotion qui figure actuellement sur le site Belgacom concerne l'installation gratuite d'une connexion ADSL, assortie d'un cadeau de bienvenue: un appareil photo digital gratuit. L'ADSL est présenté comme une technologie révolutionnaire grâce à laquelle on peut, via une ligne téléphonique existante, surfer et télécharger d'internet des informations à très grande vitesse avec les avantages suivants:

- vous payez une somme forfaitaire par mois;
- vous surfez à une vitesse extraordinaire;
- la connexion est disponible 24h/24;
- la "Skynet-mail protection" protège votre ordinateur des virus et des spams;
- l'installation est aisée;
- Belgacom Genius répare automatiquement votre connexion si nécessaire.

La connexion ADSL permet effectivement une économie financière importante puisque son prix est un forfait mensuel alors qu'en l'absence de connexion de ce type, la connexion au réseau internet au moyen d'une ligne téléphonique ordinaire est facturée par unité de communication téléphonique.

Le forfait mensuel devient intéressant dès que l'utilisation de la connexion atteint une vingtaine d'heures par mois. Ce nombre d'heures dans une famille avec enfants scolarisés est très vite atteint. Il l'est certainement pour les entreprises commerciales et autres. Une telle économie n'est cependant accessible que moyennant l'installation des lignes ADSL. Or, le réseau est loin de couvrir la totalité du pays et certaines régions restent particulièrement défavorisées – je pense à une série de petits villages en milieu rural. Ainsi, dans le Luxembourg, nos concitoyens ne peuvent bénéficier de cet avantage parce que l'équipement fait encore défaut à de nombreux endroits. Une telle situation est particulièrement discriminatoire à l'égard d'une partie de notre population.

Au vu des multiples promotions offertes par Belgacom, je m'étonne que rien n'ait été entrepris pour permettre aux habitants des régions non encore équipées des infrastructures nécessaires de bénéficier d'un tarif plus avantageux pour leur connexion à internet.

04.01 Joseph Arens (cdH): Internet maakt nu deel uit van onze samenleving. Het handelsverkeer via het net neemt voortdurend toe. Op school worden onze kinderen ook aangezet om op het net te werken.

Belgacom biedt steeds meer technologische oplossingen en promoties aan. De laatste betreft de installatie van een ADSL-aansluiting waarmee men via de telefoonlijn op zeer hoge snelheid kan surfen en informatie kan downloaden. Met zo'n aansluiting wordt veel geld uitgespaard: de prijs ervan is een maandelijks forfait in plaats van een factuur op basis van communicatie-eenheden.

Die besparing is echter alleen mogelijk mits ADSL-lijnen worden geïnstalleerd. Het net dekt echter niet het hele Belgische grondgebied en sommige gebieden, zoals Luxemburg, blijven benadeeld. Op veel plaatsen ontbreekt de uitrusting volledig. Een deel van de bevolking wordt op die manier gediscrimineerd.

Kan u zeggen hoe het ADSL-netwerk over het land is gespreid, indien mogelijk aan de hand van kaarten? Is Belgacom van plan dit netwerk te ontwikkelen en, zo ja, volgens welk tijdschema? Zullen de inwoners van niet-uitgeruste streken speciale tarieven voor hun ADSL-aansluiting genieten in afwachting van de volledige ontwikkeling van het ADSL-netwerk?

Monsieur le ministre, pouvez-vous nous indiquer quel est actuellement le déploiement du réseau ADSL dans le pays, si nécessaire cartes à l'appui? Pouvez-vous me dire s'il entre dans la politique de Belgacom de développer ce réseau? Dans l'affirmative, dans quel délai? Des mesures sont-elles envisagées afin que les habitants des régions non équipées puissent bénéficier de tarifs spéciaux en attendant que le réseau ADSL soit totalement développé?

04.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Madame la présidente, cette question m'a déjà été posée il y a quelque temps. Malheureusement, je dois revenir sur la réponse que j'ai donnée à l'époque.

Belgacom a investi dans des centraux téléphoniques pour l'ADSL afin d'atteindre un niveau de couverture de 98% de la population. Elle n'était pas légalement obligée de le faire mais elle l'a fait dans le but d'atteindre le niveau le plus élevé au monde, aucun pays n'atteint ce chiffre.

Techniquement, le grand problème est que l'ADSL ne peut être livré que si une certaine distance est respectée entre la maison et le central téléphonique. Normalement, cette distance est de 4,2 km pour l'ADSL et est de 3,8 km pour l'ISDN. Depuis 2002, les limites sont passées à 5 km pour les lignes PSTN.

De plus, de nouvelles méthodes de mesure ont permis de ne plus sélectionner les clients uniquement sur base de la distance, en faisant des tests supplémentaires sur la ligne afin de mesurer l'atténuation du signal. En effet, dans certains cas, compte tenu des spécificités techniques et notamment de la section des câbles utilisés, il est parfois possible d'avoir une qualité suffisante au-delà des 5 kilomètres. Dans ce cas, si le test est positif, la demande du client peut être satisfaite. Cette nouvelle procédure a permis d'accroître la couverture de l'ADSL d'environ 8% pour atteindre 98% de la population. Nous ne sommes toutefois pas en mesure de couvrir 100%, ce qui signifie que 2% de la population est distant de plus de 5 kilomètres d'un central téléphonique. On ne peut bien entendu utiliser un central téléphonique pour chaque habitation, c'est assez logique.

Avec ces 98%, on pense avoir fait un très gros effort chez Belgacom. Je le répète, nous avons de loin le taux de couverture le plus élevé au monde, même vis-à-vis de petits pays très peuplés comme le nôtre. Je ne vois pas comment on pourrait faire mieux.

En ce qui concerne des tarifs spéciaux pour les clients qui ne peuvent pas bénéficier de l'ADSL, il n'y a pas d'examen en cours.

Bien entendu, Belgacom estime que les 98% de couverture, dont les derniers 10% ne sont certainement pas rentables, représente un bon service. Atteindre 100% de couverture ne constitue pas une obligation légale; en fait, c'est une politique de l'entreprise. Aussi, actuellement, en fonction des possibilités et des techniques existantes, je ne pense pas qu'il soit question de discrimination ou de ne pas vouloir laisser accéder tout le monde au service. Toutefois, il faut tenir compte de l'éloignement de la maison par rapport au central téléphonique qui permet ou non un raccordement. Si on devait offrir un service de piètre qualité, on recevrait de nombreuses lettres de personnes se

04.02 Minister **Johan Vande Lanotte**: Deze vraag werd mij eerder al gesteld. Ik zal mijn antwoord dus herhalen.

De investeringen van Belgacom in ADSL-lijnen hadden als doel een dekking van 98% van de bevolking, wat het hoogste niveau ter wereld is. Wettelijk gezien was Belgacom daartoe niet verplicht.

Op technisch vlak moet men zich aan een bepaalde afstand vanuit de telefooncentrale houden. Oorspronkelijk was die afstand vastgesteld op 4,2 km (3,8 km voor ISDN), maar in 2002 werd hij uitgebreid tot 5 km voor de PSTN-lijnen.

Belgacom ontwikkelde meetmethodes, zodat klanten niet langer louter op basis van de afstand worden geselecteerd. Dankzij die nieuwe procedure bereikt de ADSL-technologie nu 98% van de bevolking. Slechts 2% van de betrokken bevolking leeft op meer dan 5 of 6 kilometer van een telefooncentrale.

Op dit ogenblik wordt de mogelijkheid om voordelige tarieven toe te kennen niet onderzocht. Het gaat niet om een vorm van discriminatie, maar in de huidige omstandigheden is het niet mogelijk wijzigingen door te voeren zonder de dienstverlening in het gedrang te brengen.

plaignant de devoir payer pour un service insuffisamment fiable.

Monsieur Arens, il m'est malheureusement impossible de vous donner des nouvelles positives à ce sujet. D'après les notes que j'ai reçues, il semble que Belgacom n'ait pas beaucoup d'espoir d'accroître les possibilités en la matière.

04.03 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse. Tous les arguments que vous venez de développer plaident vraiment en faveur des tarifs spéciaux à l'égard des citoyens qui sont situés au-delà de ce nombre de kilomètres et qui n'ont pas accès à l'ADSL à une vitesse aussi rapide que les autres habitants.

04.03 Joseph Arens (cdH): Al die argumenten pleiten voor de toekenning van een voordelig tarief aan mensen die meer dan 5 of 6 kilometer van een centrale verwijderd zijn en die dus echt worden gediscrimineerd.

Pour moi, il existe réellement une discrimination à l'égard de ces gens-là. A titre d'exemple, si la commune de Bastogne est équipée, une série de villages qui se trouvent aux alentours ne disposent pas de cet équipement. Dans cette région, nous sommes loin d'avoir 98% de couverture.

Je ne comprends pas pourquoi le gouvernement n'essaie pas d'obtenir auprès de Belgacom des tarifs spéciaux pour éviter cette discrimination dont sont victimes ces populations situées en dehors des zones couvertes pour le moment.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- **Mme Valérie De Bue au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implication du Comité consultatif des usagers dans le contrat de gestion conclu avec la SNCB" (n° 4290)**

- **Mme Camille Dieu au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'implication du Comité consultatif des usagers dans la nouvelle structure de la SNCB" (n° 4319)**

05 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Valérie De Bue aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de inspraak van het Raadgevend Comité van de gebruikers in de beheersovereenkomst met de NMBS" (nr. 4290)

- mevrouw Camille Dieu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de plaats en de rol van het Raadgevend Comité van de gebruikers in de nieuwe NMBS-structuur" (nr. 4319)

05.01 Valérie De Bue (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, la SNCB va bientôt adopter la forme d'un holding de coordination chapeautant un opérateur et un gestionnaire de l'infrastructure. Moins de deux mois avant la mise en œuvre officielle de cette réforme, l'organisation de représentation officielle des usagers (le Comité consultatif des usagers) demeure dans l'incertitude complète quant à la délimitation et les modalités de son futur rôle au sein de cette nouvelle structure.

05.01 Valérie De Bue (MR): In het vooruitzicht van de komende hervorming van de NMBS blijft het Raadgevend Comité van de gebruikers in het ongewisse over de afbakening en de modaliteiten van zijn toekomstige rol in die nieuwe structuur.

Dans un avis récent, le Comité consultatif insiste sur la nécessité de définir clairement sa mission en fonction de la nouvelle structure. Il estime qu'il doit être impliqué dans la branche opérationnelle de l'entreprise ferroviaire et, de manière explicite, dans la gestion de l'infrastructure parce qu'il s'agit de services publics jouant un rôle crucial dans la définition des services ferroviaires.

Het is van oordeel dat het moet worden betrokken bij de operationele afdeling en bij het beheer van de infrastructuur. Het vraagt een versterking van zijn rol in de toekomstige beheerscontracten. Het dringt erop

Le Comité souhaite aller plus loin et demande aussi la confirmation de son implication dans la politique ferroviaire et son renforcement dans le futur contrat de gestion, avec une attention particulière pour une argumentation plus solide dans les réponses de la SNCB aux avis du Comité, une information adéquate et mieux fournie sur tout ce qui concerne l'utilisateur des services ferroviaires et une réelle concertation entre la SNCB et le Comité.

Enfin, il insiste une fois de plus pour que les instances responsables se penchent sérieusement sur les moyens mis à sa disposition, d'autant qu'à l'avenir son fonctionnement risque d'être compromis faute d'appuis professionnels suffisants.

Monsieur le ministre, je souhaiterais connaître votre avis sur l'évolution du rôle du Comité dans la nouvelle structure et sur son implication renforcée au niveau des futurs contrats de gestion.

05.02 Camille Dieu (PS): Ma question ne diffère en rien de la question posée par Mme De Bue: inquiétude donc du Comité consultatif des usagers sur le rôle qu'il sera appelé à jouer à l'avenir dans la nouvelle structure. Le contrat de gestion prévoit sa consultation afin qu'il puisse rendre des avis. En contrepartie, la SNCB doit fournir des réponses claires, motivées, dans des délais raisonnables.

Le Comité estime qu'il doit être impliqué dans la branche opérationnelle de l'entreprise publique ferroviaire ainsi que dans le département chargé de la gestion de l'infrastructure, afin qu'il puisse avoir son mot à dire dans cette mission de service public.

Le Comité réclame donc une attention particulière pour que la SNCB fournisse des réponses plus argumentées et plus solides à ses avis et remarques, une attention particulière pour obtenir une information adéquate et mieux fournie sur tout ce qui concerne l'utilisateur des services ferroviaires et une attention particulière pour que s'établisse une réelle concertation entre la SNCB et le Comité.

Aussi, monsieur le ministre, j'aurais aimé obtenir quelques informations sur l'avenir réservé à cet organe consultatif, inquiet devant la réforme annoncée plus avant.

05.03 Johan Vande Lanotte, ministre: Madame la présidente, dans la nouvelle réforme de la SNCB, la création et le rôle du Comité consultatif des usagers ne relèvent plus de ma compétence, étant donné la scission notamment des aspects gestion et surveillance.

La surveillance dépend du ministre de la Mobilité et la gestion dépend du ministre des Entreprises publiques. C'est l'Europe qui nous impose ce partage. Dans le gouvernement précédent, le ministre en charge de la Mobilité pouvait s'occuper de la SNCB. Le ministre en charge des Télécommunications pouvait être responsable de Belgacom. Nous avons reçu des indications très claires selon lesquelles ce devait être la dernière fois. Maintenant, le ministre des Télécoms n'est plus responsable de Belgacom, ni le ministre de la Mobilité de la SNCB. On ne l'accepte plus au niveau européen. À un certain moment, on a exagéré car la discussion portait sur le fait que les deux ministres siègent dans le même gouvernement. Nous avons répondu qu'il nous paraissait difficile de faire deux gouvernements à cause de

aan over voldoende middelen te kunnen beschikken.

Wat is uw standpunt over de rol en de betrokkenheid van het comité?

05.02 Camille Dieu (PS): Ik sluit me aan bij de woorden van mevrouw De Bue. Het comité vraagt inderdaad dat de nodige aandacht zou uitgaan naar het feit dat de NMBS beter onderbouwde antwoorden op zijn adviezen dient te geven, dat gepaste inlichtingen worden verstrekt en er echt overleg wordt gepleegd.

Welke toekomst is er weggelegd voor dit raadgevend orgaan?

05.03 Minister Johan Vande Lanotte: In het kader van de nieuwe hervorming van de NMBS valt het Raadgevend Comité van de gebruikers niet meer onder mijn bevoegdheid aangezien de aspecten van beheer en toezicht werden gesplitst. Deze vragen dienen aan de minister van Mobiliteit te worden gesteld.

Dat alles is het gevolg van de nieuwe Europese normen.

la libéralisation des télécommunications en Europe! Cela, heureusement, ils l'ont accepté, mais ils insistaient en demandant la création d'une agence indépendante. Cette discussion a eu lieu. Cela signifie qu'au niveau des usagers, c'est Renaat Landuyt qui est en charge du dossier et qui discute avec les responsables. Je ne suis malheureusement plus responsable. Nous aurions dû le signaler avant.

La **présidente**: Je propose que les questions ne soient pas redéposées par les membres mais directement transmises au ministre compétent.

05.04 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Tout d'abord, je plaide coupable. Ensuite, je demande des circonstances atténuantes: il y a parfois trente ou quarante questions à préparer par semaine et il arrive que cela mène à ce résultat. Mais j'ai commencé par plaider coupable!

La **présidente**: Les questions seront transférées automatiquement; il ne faut pas les redéposer. Si M. Chastel posait beaucoup moins de questions, M. le ministre pourrait gérer ses réponses.

De **voorzitter**: Ik stel voor de vragen automatisch naar de bevoegde commissie over te hevelen.

05.05 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Mais aujourd'hui, il est calme, il est très modeste. Il est peut-être malade?

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

La **présidente**: A l'ordre du jour est inscrite la question n° 4360 de M. Chastel sur "les navettes ferroviaires transfrontalières entre Mons-Maubeuge-Aulnoye".

05.06 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Il me semble déjà avoir répondu à cette question, madame la présidente.

05.07 **Olivier Chastel** (MR): Il y a quand même eu du neuf dans le dossier entre le dépôt des deux questions, monsieur le ministre.

Cela dit, si vous me dites que la SNCB ne vous a pas fourni de réponse plus spécifique ...

La **présidente**: Posez votre question, monsieur Chastel.

05.08 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Attendez, madame la présidente. Voici la réponse que m'a préparée la SNCB: "aucun élément nouveau n'est intervenu entre-temps. Les éléments de réponse communiqués à la question orale transmise le 9 novembre sont toujours d'actualité. Nous pouvons toutefois ajouter qu'un projet de liaison vers Paris-Nord n'entre pas dans les intentions de la SNCB."

05.09 **Olivier Chastel** (MR): Est-ce que je peux transformer ma question orale en question écrite?

La **présidente**: Pas de problème, monsieur Chastel; ce sera fait.

06 Questions jointes de

- M. Jean-Claude Maene au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques

sur "la détérioration du climat social au sein de La Poste et l'incidence de l'application du logiciel Géoroute" (n° 4372)

- M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'application du plan de distribution du courrier basé sur le logiciel 'Géoroute'" (n° 4438)

06 Samengevoegde vragen van

- de heer Jean-Claude Maene aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de verslechtering van het sociaal klimaat bij De Post en de gevolgen van de toepassing van Georoute" (nr. 4372)

- de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de gevolgen van de invoering van het Georoutesysteem voor de postbedeling" (nr. 4438)

06.01 Jean-Claude Maene (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, la grève nationale des postiers du 10 novembre dernier a démontré que le climat social est de plus en plus difficile, voire au bord de la rupture au niveau de La Poste, en ce qui concerne les relations avec les syndicats et la direction de La Poste.

La déclaration de politique fédérale soulignait l'évolution de La Poste vers une société moderne et mieux armée pour répondre aux défis d'un marché sans cesse plus concurrentiel. Malgré des résultats récents favorables, les travailleurs de La Poste manifestent de plus en plus leur inquiétude. Différentes manifestations se sont succédé depuis plusieurs mois, notamment à Charleroi, Bruxelles, Zaventem ou Gand. De petits mouvements de grève ont eu lieu au sein de bureaux de poste locaux pour enfin arriver à cette fameuse grève nationale du 10 novembre dernier.

Or, vous le savez, notre longue tradition en matière de dialogue social a toujours été citée en exemple partout dans le monde. Il nous appartient évidemment de défendre ce modèle qui a contribué au développement de notre société, notamment au niveau de La Poste.

Si l'accord cadre 2001-2004 et le passage à la semaine de travail de 36 heures se révèlent effectivement intenable pour la stabilité financière de La Poste, on peut toutefois se demander pourquoi dans d'autres entreprises, tant publiques que privées et tant en Belgique qu'en Europe, on a réussi à arriver à ces 36 heures sans toucher à la qualité du service rendu ou à la rentabilité de l'entreprise. N'existe-t-il pas d'autres mesures permettant d'améliorer les conditions de travail, bien souvent éprouvantes pour les travailleurs, tout en oeuvrant à la modernisation de cette société anonyme de droit public? Ne serait-il pas temps de redéfinir les conditions permettant d'aboutir à un climat social serein au sein de cette entreprise?

Par ailleurs, monsieur le ministre, je souhaiterais connaître plus précisément les incidences du logiciel Géoroute mis en œuvre depuis plusieurs mois, voire plusieurs années pour certains bureaux de poste. Cette question concerne plus précisément la commune de Beauraing que je connais particulièrement bien puisque j'en suis le bourgmestre. J'ai eu de nombreux contacts avec les agents de ce bureau de poste qui m'ont expliqué un certain nombre de choses. J'aimerais connaître les incidences de la mise en route de ce nouveau logiciel tant pour le personnel que pour les usagers, notamment en termes de qualité de service et d'horaire de distribution du courrier.

06.02 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, fin septembre je vous ai interpellé concernant l'application du plan de distribution du

06.01 Jean-Claude Maene (PS): Uit de staking van 10 november blijkt dat de verstandhouding tussen de vakbonden en de directie van De Post zoek is, en dat de dialoog verbroken is. Het is hoog tijd dat er iets gedaan wordt om opnieuw een gunstig sociaal klimaat te creëren.

Voorts zou ik meer toelichting willen over de gevolgen van de toepassing van het Georoute-programma voor het personeel en de klanten van De Post, inzonderheid in de gemeente Beauraing.

06.02 Joseph Arens (cdH): Eind september bracht ik u reeds op de

courrier basé sur le logiciel Géoroute. A cette occasion, je vous ai fait part des nombreuses plaintes dont les mandataires communaux, régionaux et fédéraux sont saisis et qui proviennent des citoyens du Luxembourg qui se voient privés du service public dont ils bénéficiaient dans le passé.

Votre réponse me laissait enfin espérer une solution dans ce dossier puisque vous reconnaissiez vous-même qu'il fallait régler les choses et que l'absence de qualité du service n'était pas acceptable. Vous vous étiez engagé à avoir une discussion avec La Poste dans les semaines qui suivaient. Vous avez même annoncé dans certains médias que nous étions proches d'arriver aux 100% de distribution des quotidiens avant 7 heures 30.

Je souhaiterais connaître l'état actuel de ce dossier car, sur le terrain, nos concitoyens ne constatent guère d'évolution. Il me revient que le Luxembourg - province rurale comme d'autres voisines - ne serait plus la seule région à souffrir de l'absence de qualité des services offerts par La Poste. Certains secteurs des grandes villes comme Bruxelles ont aussi à se plaindre d'une distribution de plus en plus tardive du courrier. Il semble qu'au lieu de s'améliorer, la situation se détériore davantage au fil des jours.

Monsieur le ministre, pourriez-vous m'indiquer l'état actuel de vos discussions avec La Poste ainsi qu'avec les éditeurs en ce qui concerne la distribution à 100% des journaux avant 7h30 le matin? Disposez-vous d'un bilan précis de l'application de nouveaux plans de distribution avec indication par secteur des horaires de distribution du courrier et des journaux? Si oui, pouvez-vous le communiquer aux membres de cette commission?

Pour terminer, le gouvernement est-il prêt à octroyer à La Poste les moyens nécessaires pour assurer cette distribution à 100% avant 7h30 comme vous le souhaitiez, dans toutes les régions du pays?

06.03 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame la présidente, je dois répondre à différentes questions.

D'abord, mon évaluation concernant la mise en place de Géoroute est un peu différente de la vôtre, messieurs. Cette opération n'est pas facile à mener, on ne l'a jamais nié. Il y a eu des grèves dans seulement 3 à 4% des bureaux. C'est assez remarquable et, contrairement à ce que nous pensions, une grande partie des bureaux se sont très rapidement adaptés.

Je donne l'exemple de la ville où j'habite: on y a réduit le personnel de 35 unités pour la distribution du courrier. Cela a, bien entendu, causé quelques problèmes mais ils semblent être résolus. Il n'y a pas eu une seule journée de grève. C'est assez remarquable! De 120 personnes nous sommes passés à 85, soit un tiers du personnel en moins, ce n'est pas mince. Certains bureaux ont connu une réduction de 15 à 20% et, malgré cela, nous avons pu avancer. Dans beaucoup de bureaux, nous avons envoyé temporairement des renforts. Le tri se faisant par une nouvelle méthodologie, il faut beaucoup de temps pour s'y habituer: il ne s'agit pas d'apprendre mais d'acquérir des automatismes. Mais globalement et vu l'ampleur de l'opération, et même s'il est toujours possible de faire mieux, cela s'est passé mieux

haogte van de vele klachten van inwoners van Luxemburg over de toepassing van het Georoute-programma.

U gaf toen toe dat er problemen waren en verklaarde dat u een en ander zou trachten op te lossen door overleg met De Post.

Niet alleen in landelijke gebieden zoals de provincie Luxemburg, ook in een aantal grote steden wordt de post steeds later op de dag besteld. We gaan er dus helemaal niet op vooruit, integendeel, de situatie verslechtert nog.

Hoever zijn de gesprekken tussen De Post en de krantenuitgevers over de uitreiking van 100% van de kranten vóór 7.30 uur gevorderd?

Beschikt u over een precieze stand van zaken wat de toepassing van Georoute betreft? Zo ja, kan u die aan de leden van de commissie meedelen?

Tot slot, is de regering van plan de nodige middelen vrij te maken om er voor te zorgen dat 100% van de kranten vóór 7.30 uur wordt uitgereikt?

06.03 **Minister Johan Vande Lanotte**: Ten eerste, wat de invoering van Georoute betreft, hebben heel wat kantoren zich veel beter aangepast dan verwacht. De stakingen treffen slechts 3 à 4 % van de kantoren, ondanks de problemen die de invoering van het plan meebracht.

In de stad waar ik woon, werd niet gestaakt, hoewel er 35 banen verdwenen. In sommige kantoren is er een personeelsverlies van 15 à 20%.

In een beperkt aantal kantoren komt er personeel bij, omdat het aanleren van de nieuwe sorteermethode een zekere tijd vergt.

que prévu.

Il reste des problèmes que nous sommes occupés à corriger. Par exemple, à Beauraing, il y avait 14+1 membres du personnel, actuellement, ils sont 11+1 à travailler, soit trois unités de moins. Une étude est en cours pour savoir si le système en place est définitif où si nous devons y apporter des adaptations.

Ici, on a encore probablement une limite, la possibilité d'une entité. On en est à cette situation.

En ce qui concerne les journaux, le problème est réel mais les conséquences sont différentes, bien entendu. Tout d'abord, jamais les éditeurs n'ont exigé une distribution de 100% et jamais ils n'ont exigé que ce soit partout la même chose. Au contraire. Ils ont fait des choix en tant qu'entités commerciales: ils ont parfois demandé d'arriver aux 100%, parfois à 95%, ailleurs moins. Les deux provinces où le problème est le plus important sont le Limbourg et le Luxembourg où les éditeurs n'ont jamais demandé de dépasser les 60% avant 7 heures 30. Mais, en raison de l'organisation de la distribution, un nombre plus élevé de journaux pour lesquels ils ne payaient pas arrivaient avant 9 heures et un peu moins entre 9 et 13 heures.

Ceci dit, certaines personnes qui recevaient leur journal à midi le reçoivent maintenant à 9 heures. Evidemment, tous ceux qui le reçoivent plus tard qu'avant ne sont pas contents. Ils ont l'habitude de lire leur journal à une certaine heure et c'est peut-être pour cela qu'ils ont pris un abonnement postal. Cette situation a été modifiée et ils sont mécontents.

Nous continuons à préparer l'objectif des 100% de distribution. Nous pensons l'atteindre entre le mois de mars et la fin de l'année. Cela demande des moyens: environ 300 personnes supplémentaires et l'État est prêt à prendre en charge une partie des coûts. En effet, cela me tracasse de constater que, malgré nos efforts pour rendre un service public performant, si 85% des périodiques sont livrés avant 7 heures 30, 15% de personnes restent mécontentes et frustrées. J'ai déclaré que nous étions prêts à faire quelque chose à condition que La Poste ainsi que les éditeurs consentent à fournir un effort. Tout le monde doit s'y mettre. Les contacts, les discussions sont en cours; je ne prétends pas que cela va très vite ni que cela évolue très bien. Les éditeurs prétendent qu'ils sont très intéressés mais ils rechignent devant le prix à payer.

Par exemple, dans le Limbourg, je constate que "Het Belang van Limburg" a crié haut et fort son indignation quand nous avons dit que chacun devrait payer une petite partie: nous, La Poste et les éditeurs. Les éditeurs sont quelque peu réticents. Mais nous essayons d'atteindre notre objectif et je suis convaincu que nous pouvons y arriver; je travaille dans ce sens.

Autre élément: la grève du 10 novembre. Je peux comprendre les syndicats, même si je ne peux pas leur donner raison. Dans le passé, ils ont reçu la garantie de M. Rombouts qu'ils travailleraient moins. Je n'exprime pas d'opinion sur cette promesse.

Je constate seulement qu'entre-temps, via Georoute, on a demandé à tout le monde de faire un effort de productivité. Une fois cet effort

Al bij al is de invoering van Georoute, die ingrijpende veranderingen met zich brengt, naar mijn gevoel beter verlopen dan verwacht.

Ik moet wel toegeven dat er op sommige plaatsen nog problemen bestaan. Dat is met name het geval in Beauraing.

Ten tweede is er wel degelijk een probleem wat de krantenbezorging betreft.

De uitgevers hebben nooit een volledige bezorging vóór 7.30 uur gevraagd, en afhankelijk van de commerciële strategie werd er voor elke zone een apart bestellingsschema gehanteerd. Vroeger moesten de kranten bezorgd worden tussen 9 en 13 uur, en niet vóór 7.30 uur.

Ik hoop dat we het streefcijfer (100% van de kranten besteld vóór 7.30 uur) in de loop van de maand maart en hoe dan ook voor het einde van het jaar 2005 halen.

Om die doelstelling te bereiken moeten er 300 extra personeelsleden worden aangenomen. De kosten daarvoor zal de overheid gedeeltelijk op zich nemen.

De ontevredenheidsgraad bedraagt momenteel 15%, en dat is onaanvaardbaar voor een overheidsdienst.

De Staat zal een inspanning doen, maar De Post en de uitgevers moeten ook een duit in het zakje doen. Er zijn gesprekken met alle betrokken actoren, maar de uitgevers tonen zich minder toeschietelijk.

Ten derde, wat de staking van 10 november betreft, kan ik het standpunt van de vakbonden begrijpen, maar ik kan ze geen gelijk geven. Ik begrijp hun standpunt, want de directie van De Post heeft een

réalisé, on les a informés de la diminution du temps de travail. Il eût été préférable de ne rien faire! Vexer les gens en leur disant qu'ils doivent faire plus pour ensuite leur dire qu'ils doivent faire moins, ce n'est pas logique! Il est donc normal que les syndicats exigent certaines compensations. C'est notamment à propos du niveau des compensations qu'il n'existe actuellement aucun accord.

Certes, ni les discussions, ni le conflit ne sont faciles. Je comprends cette situation. Le personnel qui dispose de la signature des responsables de La Poste considère qu'on lui raconte des blagues. C'est une position forte, bien entendu. Et la direction qui rétorque qu'il lui est impossible d'intervenir dit vrai. Personnellement, je pense qu'il faudra encore un peu de temps.

Il faut avouer que l'Etat a fait des efforts en augmentant, par exemple, la dotation pour les services financiers de 23 millions d'euros en vue d'accroître les possibilités de rendre des services. L'entreprise a connu consécutivement trois années de déficit, celui-ci allant même jusqu'à 60 millions d'euros. Cette année, on enregistrera plus que probablement un bénéfice réduit; il faut donc faire preuve de prudence. La conclusion d'un accord prendra du temps. Entre-temps, j'espère que nous ne connaîtrons plus de grève car cela a une influence sur l'image de La Poste. J'ai toujours essayé d'être le plus compréhensif possible et d'être à l'écoute du personnel. D'un côté, je comprends sa vexation mais, d'un autre côté, il faut aller de l'avant.

En ce qui concerne les questions qui ont été posées notamment à propos de Beauraing, les distributions ont été avancées. Le destinataire qui reçoit au moins 15 pièces est desservi entre 7.30 heures et 9.00 heures. Pour les autres clients, le premier distributeur entame sa tournée à 8.09 heures. Ceci est évidemment l'horaire communiqué sur papier. Je n'oserais pas parier sur le fait que les facteurs ne commencent leur tournée qu'à 8.09 heures. Si c'était le cas, ce serait bien le seul endroit où ils respectent complètement ce qui est convenu. La tournée se termine vers 15.00 heures.

Voilà la grande différence. Ils commencent un peu plus tard et ils terminent vers 15.00 heures. Auparavant, ils terminaient vers 13.30 heures. C'est une différence d'opérationnalité qui a bien entendu beaucoup de conséquences. Nous verrons si ces changements seront maintenus. Car dans la réalité, beaucoup de facteurs commencent leur tournée à 7.30 heures, c'est-à-dire qu'il y a trente minutes de différence entre l'horaire officiel et l'horaire réel. Je ne pense pas que beaucoup de facteurs soient contents de rentrer à 15.00 h.; en réalité, ils rentrent plutôt vers 14.00 h.

11 personnes plus 1 y travaillent et nous verrons ce que cela donnera.

Aujourd'hui, 82% des journaux sont distribués avant 7 heures 30. Il s'agit ici d'une moyenne pour la totalité du territoire. C'est ce qui a été convenu. Mais vous avez raison lorsque vous dites qu'il existe une très grande différence entre les provinces, notamment avec la province du Limbourg et la province du Luxembourg. En Flandre orientale, par exemple, 95 à 97% des journaux sont distribués avant 7 heures 30 car cette région est très urbanisée. Elle comporte des communes d'environ 20.000 habitants. La concurrence y est donc tout à fait différente. Dans les zones rurales, il n'y a pas de concurrence car personne n'est intéressé par la distribution des

arbeidstijdverkorting beloofd. Alleen is arbeidsduurvermindering in het kader van Georoute logischerwijze onmogelijk, en de vakbonden zouden daar dan ook niet mogen op rekenen. Ze moeten veeleer uitkijken naar andere vormen van compensatie voor de inspanningen van het personeel.

De gesprekken verlopen moeizaam, en vergen tijd.

De overheid zal 23 miljoen euro investeren in een betere dienstverlening van De Post.

Na drie verlieslatende jaren boekt De Post thans een lichte winst. Voorzichtigheid blijft evenwel geboden en, en daar hamer ik op, de gesprekken die tot een akkoord moeten leiden, zullen de nodige tijd in beslag nemen.

In afwachting hoop ik dat er geen nieuwe stakingen meer komen. Stakingen zijn immers slecht voor het imago van De Post en het zijn bovendien vooral de klanten die het gelag betalen.

Wat ten slotte Beauraing betreft, werden de uitreikingsrondes vervroegd. Klanten die meer dan 15 poststukken ontvangen, krijgen hun post voortaan tussen 7.30 en 9.00 uur. De ronde voor de andere klanten moet om 8.09 uur beginnen. Het belangrijkste verschil heeft met het einduur te maken, want de ronde duurt voortaan tot ongeveer 15.00 uur in plaats van tot 13.30 uur.

Het gaat dus om een organisatorische wijziging, waarvan we de relevantie later zullen beoordelen.

Op dit ogenblik wordt ongeveer 80% van de kranten voor 7.30 uur uitgereikt. Er bestaan echter belangrijke verschillen tussen de verschillende provincies, die met hun verstedelijingsgraad te maken hebben.

journaux.

Toujours est-il que mon objectif est d'atteindre les 100% de distribution. Toutefois, tant que les discussions sur la globalité se poursuivront, cette problématique ne pourra pas être réglée.

06.04 Jean-Claude Maene (PS): Madame la présidente, je tiens tout d'abord à remercier M. le ministre pour sa réponse plus qu'exhaustive.

Monsieur le ministre, je voudrais vous faire part de mon inquiétude quant à la détérioration du climat social au sein de l'entreprise. Il n'est pas normal qu'il faille en arriver presque systématiquement à la grève, comme cela a été le cas à Beauraing, pour que le personnel soit enfin entendu. Ainsi, immédiatement après la grève des agents de Beauraing, La Poste a réagi très rapidement: 3 agents supplémentaires ont été mis en place deux jours plus tard, ce qui a eu pour conséquence de revenir au nombre initial de travailleurs. Par ailleurs, on s'y livre actuellement à une analyse de la mise en œuvre du Géoroute.

Monsieur le ministre, faut-il en arriver à des extrêmes comme l'organisation de grèves pour enfin être entendu? Peut-être faudrait-il mener une réflexion au sein de l'entreprise sur la manière d'appréhender la problématique du personnel en 2004?

06.05 Joseph Arens (cdH): Madame la présidente, je tiens également à remercier le ministre pour sa réponse et en particulier pour sa conception de l'évolution de toute cette problématique de la distribution des quotidiens avant 7 heures 30.

Monsieur le ministre, j'ai pris acte du fait qu'il est possible que cet objectif soit atteint en 2005, entre mars et la fin de l'année. Soyez assuré que je continuerai donc à vous interpellé sur ce sujet.

Par ailleurs, vous avez dit que 5 à 600 millions de francs belges seraient nécessaires pour atteindre une distribution de 100%.

06.06 Johan Vande Lanotte, ministre: Nous disposons de différents chiffres. Nous devons faire preuve de prudence vis-à-vis des montants annoncés par La Poste. On a aussi parlé de 12 à 13 millions d'euros. Vous comprendrez que nous ayons quelques hésitations à ce sujet, ce qui est normal. Il faut savoir que nous nous inscrivons dans une discussion tripartite.

06.07 Joseph Arens (cdH): En termes budgétaires, quelles sont les propositions du gouvernement pour arriver à une solution?

06.08 Johan Vande Lanotte, ministre: Nous verrons! Ne me demandez pas de vous livrer aujourd'hui les secrets du gouvernement.

06.09 Joseph Arens (cdH): Nous vous aiderons, monsieur le ministre. Soyez rassuré!

06.10 Johan Vande Lanotte, ministre: Je suis persuadé que vous nous aiderez certainement autant que les éditeurs!

Mijn doelstelling blijft dat 100% van de kranten vóór 7.30 uur wordt uitgereikt.

06.04 Jean-Claude Maene (PS): De verslechtering van het sociaal klimaat bij De Post baart me zorgen. Staken is blijkbaar de enige manier om gehoord te worden en een reactie los te weken bij de directie. Er moet over het beheer van het bedrijf worden nagedacht.

06.05 Joseph Arens (cdH): Ik noteer dat u uw doelstelling ten laatste eind 2005 wil halen.

Wat is het aandeel van de Staat in de kosten die die operatie meebrengt?

06.06 Minister Johan Vande Lanotte: Ik zal u die gegevens later meedelen. Ik beschik nog niet over definitieve cijfers.

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

07 Vraag van mevrouw **Simonne Creyf** aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de bediening van de regio Zaventem" (nr. 4426)

07 Question de Mme **Simonne Creyf** au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la desserte de la région de Zaventem" (n° 4426)

07.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Mijnheer de minister, de regio Zaventem heeft enorm te lijden onder files. Een betere ontsluiting van de luchthaven van Zaventem via het spoor staat al heel lang op het verlanglijstje van de regio. Er zijn plannen terzake, maar wij willen er bij u op aandringen te onderzoeken of er niet nu al een aantal mogelijkheden gerealiseerd kan worden.

Een verhoging van de treinfrequentie naar de federale luchthaven is voornamelijk niet mogelijk omdat het station van de luchthaven een kopstation is. Een betere treinbediening in de regio is nochtans nu reeds mogelijk door meer treinen in te leggen richting Leuven en door in een bijkomende halte te voorzien in Zaventem. Zo zou men bijvoorbeeld al 2 van de 4 IC-treinen tussen Brussel en Leuven kunnen laten stoppen. Graag kende ik uw mening daarover.

Bovendien is er nu geen verbinding tussen lijn 36 en het Vlaamse Gewest tenzij via de Noord-Zuid-verbinding. Vandaar mijn vraag, mijnheer de minister: waarom wordt er niet voorzien in een directe treindienst tussen lijn 36 en respectievelijk de regio Jette en de regio Dendermonde-Aalst? Mijnheer de minister, kunt u misschien zeggen hoeveel pendelaars, afkomstig uit die twee regio's in de regio Zaventem werken en wat het aandeel van de trein is in dat pendelverkeer?

07.02 Minister **Johan Vande Lanotte**: De luchthaven Brussel-Nationaal heeft op dit moment per uur 4 verbindingen behalve tijdens de grote piek, wanneer er wegens de werken tussen Brussel en Leuven door het huidige capaciteitsgebrek 3 ritten per uur zijn. De huidige capaciteit van lijn 36 kan zelfs tijdens de daluren geen extra treinen opvangen. Dus, de mogelijkheid om dat te doen, is eigenlijk nihil. Zelfs tijdens de daluren kunnen er geen extra treinen op lijn 36 worden ingezet wegens capaciteitsredenen.

Wat de bestaande treinen betreft die zouden kunnen stoppen, gaat het om de IC-treinen op lijn 36, die tijdens de piekuren druk bezet zijn. Er is een afweging gemaakt door de NMBS, die zegt dat de huidige klanten van die treinen, die nu al vertraging hebben door de werken, door een extra stop met nog eens 3 minuten extra zouden "bestraft" worden. Zo noemen zij het. Op dit moment is dat volgens de NMBS niet echt de goede optie. Men gaat ervan uit dat de bedieningsfrequentie van Zaventem kan verhoogd worden in het raam van, enerzijds, het GEN - dat nu toch langzaam ontwikkeld kan worden - en anderzijds, het nieuwe aanbod vanaf 2006, dat op dit

07.01 **Simonne Creyf** (CD&V): La région de Zaventem, qui pâtit beaucoup de la congestion du trafic, souhaite un meilleur désenclavement de l'aéroport par le chemin de fer. La SNCB a des projets à cet égard, mais ne serait-il pas possible de procéder dès à présent à certaines améliorations? Une augmentation de la fréquence des trains à destination de l'aéroport n'est pas envisageable pour le moment, étant donné que Zaventem est une gare de tête. Par contre, deux des quatre trains IC qui relient toutes les heures Bruxelles et Louvain pourraient s'arrêter à Zaventem. Par ailleurs, on pourrait envisager d'augmenter le nombre de trains circulant entre Zaventem et Louvain.

Il n'y a pas de liaison directe entre l'aéroport et les régions de Jette et de Termonde-Alost. Quand cette liaison sera-t-elle réalisée? Combien de navetteurs habitant ces régions travaillent-ils dans la région de Zaventem?

07.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Normalement, quatre liaisons sont assurées toutes les heures entre Bruxelles et l'aéroport mais en raison des travaux en cours, leur nombre est parfois réduit à trois seulement. La capacité réduite de la ligne 36 empêche d'y faire circuler des trains supplémentaires, même aux heures creuses. La SNCB refuse l'arrêt à Zaventem des trains IC assurant la liaison entre Bruxelles et Louvain, étant donné que les travaux occasionnent déjà des retards pour les usagers qui empruntent cette ligne.

La nouvelle offre qui est à l'étude

moment ter studie ligt. Die twee projecten zouden dat mogelijk moeten kunnen maken. Ik weid hier niet uit over het Diabolo-project, waarvan wij hopen de komende dagen of weken de openbare aanbesteding te kunnen lanceren, voor de financiering ervan.

Volgens de statistieken van het NIS van 1991 - de enige die beschikbaar zijn, maar die natuurlijk niet echt meer betrouwbaar zijn - zijn er 123 woon-werk-verplaatsingen tussen Dendermonde en Zaventem en 290 tussen Jette en Zaventem.

Aalst heeft om het uur een rechtstreekse verbinding met de luchthaven. Daarover heb ik niet zo veel cijfers. Uit de verkoopsstatistieken van de NMBS blijkt dat 21 mensen pendelen naar de regio Zaventem vanuit de stations en stopplaatsen van Lijn 60 vanaf Dendermonde. Voor lijn 50 vanaf Liedekerke zijn er maar 5 pendelaars. Dat is heel erg weinig om een rechtstreekse verbinding te maken in die regio.

Ik denk dat wij jammer genoeg zullen moeten wachten tot 2006 waar er een eerste verbetering komt door de bocht van Nossegem af te snijden. In 2010 komt de diabolo er waardoor de ontsluiting met Zaventem goed zal zijn. Tussenoplossingen zullen, onder andere door de capaciteitsproblemen die er nu rond al die knooppunten zijn, nauwelijks echt soelaas brengen.

pour 2006 et le développement du Réseau express régional peuvent contribuer à l'accroissement de la fréquence des dessertes de Zaventem. Il faut y ajouter aussi le projet Diabolo, qui sera adjugé très prochainement.

Des statistiques de 1991 révèlent que les déplacements entre le domicile et le lieu de travail sont très peu fréquents entre Termonde et Jette d'une part et entre Termonde et Zaventem d'autre part. Une liaison directe ne paraît donc pas vraiment opportune. Au départ d'Alost, une liaison directe rejoint l'aéroport toutes les heures.

Une première amélioration s'opérera en 2006 lorsque la courbe de Nossegem sera coupée mais le désenclavement de Nossegem ne sera vraiment effectif qu'en 2010, lorsque le projet Diabolo sera mis en oeuvre. Quant à d'éventuelles solutions provisoires, la marge de manœuvre est malheureusement limitée.

07.03 **Simonne Creyf** (CD&V): Ik dank de minister voor het antwoord.

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

08 **Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de NMBS en de directe verbinding Schuman - federale luchthaven" (nr. 4427)**

08 **Question de Mme Simonne Creyf au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "la SNCB et la liaison directe entre Schuman et l'aéroport national" (n° 4427)**

08.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Mevrouw de voorzitter, deze vraag sluit aan bij mijn vorige vraag. Ze gaat immers ook over de ontsluiting, maar is evenwel al een stap dichterbij het GEN.

Mijnheer de minister, in het GEN-plan is de Josaphat-tunnel opgenomen om een directe verbinding te verzekeren tussen de Europawijk en de federale luchthaven. Er zou nu reeds een directe verbinding met de luchthaven tot stand kunnen worden gebracht door te voorzien in een directe verbinding over Schaarbeek. De trein komende van Bergen zou dan, in plaats van door de noord-zuidtunnel te rijden, over Schuman kunnen worden geleid. Op die manier zou Bergen dus ook een directe verbinding met de Europawijk krijgen.

Ik had graag de mening van de minister gekregen over dat voorstel.

08.01 **Simonne Creyf** (CD&V): Selon le projet RER, une ligne directe reliera le quartier européen à l'aéroport fédéral par le tunnel Josaphat. On pourrait déjà mettre cette ligne en service aujourd'hui, simplement en ne faisant plus passer les trains en provenance de Mons et à destination de Zaventem par le tunnel Nord-Sud, mais en déviant leur trajectoire pour les faire passer par Schuman et Schaerbeek

Waarom brengt de NMBS zulke treindienst niet onmiddellijk tot stand?

Qu'en pense le ministre?
Qu'attend la SNCB pour mettre
immédiatement en oeuvre ce
plan?

08.02 Minister **Johan Vande Lanotte**: Mevrouw Creyf, ten eerste, zoals u zelf hebt gezegd, zijn de bestaande capaciteiten onvoldoende om de lijn Bergen-Brussel-Nationaal via de bestaande systemen te openen. Dat gaat niet en is een van de redenen waarom de bouw van de Schuman-Josaphat-tunnel noodzakelijk is.

08.02 **Johan Vande Lanotte**, ministre: La capacité est insuffisante pour assurer la liaison entre Mons et Zaventem par les canaux existants. Il est donc nécessaire de construire le tunnel Josaphat. On pourrait en effet dévier la trajectoire de cette ligne pour la faire passer par la ligne 26. Une telle déviation serait pratique pour les voyageurs qui souhaitent se rendre au quartier européen ou à Zaventem, mais elle entraînerait une perte de temps pour les nombreux simples navetteurs qui se rendent à la gare de Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central ou Bruxelles-Nord. En outre, le trajet Mons-Bruxelles durerait un quart d'heure de plus si l'on procédait à cette déviation. La SNCB a fait le choix raisonnable de ne rien changer dans l'attente du projet Diabolo. Les simples navetteurs ont aujourd'hui la priorité.

Als de NMBS echter nu een van de verbindingen zou omleiden via lijn 26, om op die manier de Europese wijk ook rechtstreeks te bedienen, dan betekent dat, enerzijds, een voordeel voor Zaventem. Bergen verliest daardoor echter ook een directe relatie naar de noord-zuidverbinding. Dat is echt wel de hoofdbestemming van het cliënteel. Wat we dus winnen voor de verbinding met Zaventem, verliezen we voor de verbinding met Brussel, terwijl de as Brussel-Centraal-Brussel-Noord juist een hoofdbestemming is. Er zijn er dus die winnen, maar ook die verliezen.

Dat betekent paradoxaal genoeg ook dat de rijtijd verlengt. De rijtijd tussen Bergen en Brussel-Nationaal-Luchthaven via lijn 26 en Schaarbeek zou 15 minuten langer duren dan op dit ogenblik het geval is. We winnen dus aan directheid, maar verliezen aan tijd.

Anderzijds zijn er de pendelaars die niet meer rechtstreeks naar Brussel-Noord en Brussel-Zuid kunnen reizen. De NMBS wil deze keuze niet maken, want de pendelaars zijn de core business. Dat zegt iedereen. Voor hen moeten we echt eerst zorgen. De NMBS is dan ook niet echt geneigd om de pendelaars weg te trekken via een tijdelijke oplossing in afwachting van het hele Diabolo-project. Dat is de afweging die de NMBS maakt en die mij ook niet helemaal onzinnig lijkt. Het is natuurlijk geen oplossing, zolang de nieuwe structuren er niet zijn. Het is echter een afweging die niet onredelijk is. Laat het ons zo zeggen.

08.03 **Simonne Creyf** (CD&V): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

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

*Président: Luk Van Biesen.
Voorzitter: Luk Van Biesen.*

09 Questions jointes de

- **M. Olivier Chastel** au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'avenir des bureaux de poste et de leur personnel" (n° 4432)

- **Mme Karine Lalieux** au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "les bureaux de poste" (n° 4442)

09 Samengevoegde vragen van

- de heer **Olivier Chastel** aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de toekomst van de postkantoren en hun personeel" (nr. 4432)

- mevrouw **Karine Lalieux** aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de postkantoren" (nr. 4442)

09.01 **Karine Lalieux** (PS): Monsieur le ministre, après avoir lu la

09.01 **Karine Lalieux** (PS): In de

presse attentivement la semaine dernière, vous annoncez à nouveau vos projets et votre volonté de transformer les bureaux de poste en magasins de poste en disant: "Vous avez déjà vu que l'on vend quelque chose dans les bureaux?". Sous ce titre accrocheur, je pensais lire que les bureaux de poste allaient accélérer leur modernisation et mieux rencontrer les besoins de leur clientèle. Mais pas du tout! En fait, sous cette idée de magasins se cachent à la fois la fermeture de certains bureaux de poste et la possibilité de vendre certains services postaux dans différents points de vente qui pourraient être des administrations, mais aussi des magasins, des grands magasins, des librairies ou des boulangeries.

Je vous avais déjà interrogé, fin juin, sur le projet pilote que lançait La Poste pour vendre certains produits en dehors des bureaux. Avec d'autres collègues d'ailleurs, nous nous inquiétons de questions liées à la confidentialité de certaines opérations postales, au respect de la vie privée, à l'étendue des services qui pourraient sortir des bureaux de poste, à la responsabilité des partenaires en cas de mauvais services, aux risques de fermeture des bureaux de poste non rentables dans certains quartiers ou zones rurales et à la problématique du personnel.

Si vous nous avez entendus, vous n'avez pas apaisé nos craintes à ce moment. Vous évoquiez une augmentation de l'offre de services tout en précisant qu'on ne trouverait pas l'ensemble des services n'importe où et de citer, par exemple, les recommandés qu'on retirerait seulement dans les administrations communales. Vous aviez précisé que les syndicats seraient associés à l'évaluation des expériences menées et qu'il faudrait renégocier le contrat de gestion.

Aujourd'hui, les expériences pilotes sont lancées et vous les soutenez avec force via la presse. Je désirerais faire le point avec vous sur ce projet. Si je partage l'idée de renforcer la proximité de La Poste, d'augmenter l'accès à la clientèle à ses services, d'améliorer les services postaux et les services aux clients, il n'en demeure pas moins que ce projet nous paraît extrêmement délicat.

Monsieur le ministre, dans quel type de magasins sont menées les expériences pilotes? Quels sont les services et produits proposés dans ces magasins? Les recommandés seront-ils réservés aux administrations communales? Quel type de formation sera-t-il proposé aux partenaires? Quel type de responsabilité a-t-il été envisagé pour le partenaire qui égarerait, par exemple, un colis ou une recommandé? Quels sont précisément les montants du plan d'investissement destiné à la modernisation des bureaux existants et l'état d'avancement de celui-ci? Combien de bureaux classiques pourraient être fermés si cette expérience pilote devenait concluante? Que deviendraient les postiers attachés à ces bureaux de poste? Les syndicats sont-ils associés à cette expérience? Quelles sont les rémunérations que vous comptez donner aux partenaires privés?

09.02 Olivier Chastel (MR): Monsieur le ministre, j'ai bien fait de laisser parler Mme Lalieux en premier parce que c'est un véritable réquisitoire, c'est presque une interpellation qu'elle mène à votre rencontre. Je serai beaucoup plus modeste dans ma question.

Dans l'interview accordée à "La Dernière Heure" de jeudi dernier, vous faisiez état de l'évolution positive que connaissent nos

kranten valt te lezen dat u de bedoeling heeft de postkantoren om te vormen tot postwinkels, wat betekent dat een aantal kantoren hun deuren zullen moeten sluiten en dat er bepaalde diensten van De Post elders zullen worden aangeboden.

Reeds eind juni heb ik u met een aantal collega's vragen gesteld over het proefproject waarbij bepaalde producten buiten de postkantoren te koop worden aangeboden. We hebben onze bezorgdheid hierover geuit. U heeft toen gemeld dat men niet gelijk welke diensten gelijk waar zou aanbieden en dat de vakbonden zouden betrokken worden bij de evaluatie van dit experiment. Uw antwoord heeft ons echter niet volledig gerustgesteld.

Vandaag breekt u in de kranten een lans voor deze proefprojecten. Dit project blijft echter voor beroering zorgen.

In wat voor "winkels" worden deze proefprojecten gehouden? Welke diensten en producten worden er aangeboden? In welke mate worden de "partners" aansprakelijk gesteld als er iets mis gaat? Welke bedragen zijn er in het investeringsplan voorzien voor de modernisering van de bestaande kantoren? Hoeveel staat het met de modernisering? Hoeveel "klassieke" kantoren worden met sluiting bedreigd? Wat gebeurt er met de postmannen die in deze kantoren werken? Worden de vakbonden bij deze experimenten betrokken? Welke vergoedingen zullen de privé-partners ontvangen?

09.02 Olivier Chastel (MR): Ik deel uw streven om de producten van De Post gemakkelijker bereikbaar te maken voor haar cliënteel.

U spreekt over de mogelijkheid de

entreprises publiques, notamment la SNCB et La Poste. Je note évidemment avec satisfaction que la part de marché de la SNCB est en constante augmentation - vous citez 6% cette année que vous espérez encore les années suivantes - et que La Poste renouera avec les bénéficiaires pour l'exercice 2004.

Je partage également le souci que vous exprimez de rendre les produits de La Poste plus accessibles aux clients, que ce soit en matière d'horaires ou de lieux d'implantation des points de vente. Si La Poste souhaite améliorer ses services et les rendre plus attractifs, elle peut le faire essentiellement de deux manières: diversifier les services offerts dans les bureaux de poste en les transformant en magasins de poste ou diversifier ses points de vente.

En matière de diversification des points de vente, vous évoquez la possibilité de retrouver des produits de La Poste dans les administrations, les librairies. Vous avez également cité les boulangeries. Une expérience pilote de ce type est en cours à Namur où des libraires vendent les produits de La Poste à la satisfaction, semble-t-il - vous aurez probablement quelques indices de satisfaction à nous communiquer - des clients et des libraires eux-mêmes. Au-delà de cette possibilité, envisagez-vous de permettre d'ouvrir les bureaux de poste à d'autres types de produits?

La Poste dispose d'au moins un bureau par commune. Tous ne sont pas rentables, on le sait. Souhaitez-vous améliorer leur rentabilité en en faisant des magasins de proximité? Quels types de services pourrait-on retrouver dans les bureaux de poste concernés?

Vous laissez également sous-entendre qu'il faudra procéder à la fermeture de certains bureaux de poste. Vous indiquez immédiatement que cela se fera sans perte d'emplois. Cette condition me paraît effectivement essentielle. Qu'advient-il du personnel de ces bureaux amenés à fermer? Pourront-ils intégrer d'autres services de La Poste? Cela se fera-t-il sur une base volontaire?

Par ailleurs, le personnel de La Poste est actuellement mis à contribution dans le cadre de l'application de programmes de modernisation comme Géoroute ou PostStation. Il doit être rassuré sur son avenir et impliqué dans les projets de réorganisation et de redynamisation de l'entreprise.

09.03 **Johan Vande Lanotte**, ministre: Monsieur le président, il est intéressant de discuter de cette problématique. D'ailleurs, si j'ai donné cette interview c'est parce que j'estimais qu'il était plus qu'urgent d'en discuter et ce, sur la base des éléments suivants.

D'abord, étant donné le temps qui passe et sur la base des statistiques, la logique veut qu'un ministre des Entreprises publiques doive gérer une faillite par législature! Cela a été le sort de mes prédécesseurs. Comme j'ai dû, mais non en tant que ministre des Entreprises publiques, déjà subir la faillite d'une entreprise dans ma propre commune - la RTM qui occupait 1.800 personnes dans une petite ville -, j'ai juré que je ne voulais pas être, en tant que ministre des Entreprises publiques, le curateur d'une entreprise. Je ne veux pas connaître ce sort! Nous avons connu les faillites de la Sabena, de RTM, du Nationaal Hypothecair Krediet, du NSKM, etc. Ce sont toujours des pertes d'emplois. Cela nous a coûté des montants

produits van De Post in de besturen, boekhandels of bakkerijen te laten verspreiden. Momenteel is een proefproject aan de gang waarover de klanten en de boekhandels naar verluidt tevreden zijn. Ik veronderstel dat u ons daaromtrent zal informeren.

Overweegt u het assortiment van de producten, die in de postkantoren worden aangeboden, uit te breiden en de rentabiliteit van de kantoren te verbeteren door er buurtwinkels van te maken? Welk soort producten zouden beschikbaar zijn? U verklaart dat de sluiting van kantoren niet tot banenverlies zal leiden. Dat lijkt me essentieel. Wat zullen de gevolgen zijn voor het betrokken personeel?

09.03 **Minister Johan Vande Lanotte**: Ik heb het debat gelanceerd omdat de tijd niet blijft stilstaan. Uit de statistieken blijkt dat de ministers bevoegd voor de overheidsbedrijven per zittingsperiode het failliet van een overheidsbedrijf moeten beheren. Aangezien ik in mijn gemeente geconfronteerd werd met een faillissement dat bijna 1.800 banen heeft gekost, heb ik gezworen dat ik als minister van overheidsbedrijven niet als curator van het faillissement van een overheidsbedrijf zou optreden.

énormes dans la dette de l'Etat!

C'est très clair, j'ai toujours dit aux syndicats qu'ils pouvaient me demander tout sauf cela. J'ai vécu cela une fois, je ne veux pas le revivre. Et si nous l'avons vécu, c'est parce que nous n'avons pas réagi à temps. On a acheté le "Prince Philippe" au moment où c'était déjà un navire dépassé.

Les derniers mois, j'ai souvent dû expliquer que la fermeture de "T-Office" n'était pas très grave car peu de gens s'y rendaient. J'ai constaté que la moyenne de diminution des bureaux de poste était de 25 par an. Donc, toutes les deux semaines, un petit bureau ferme. Si on continue de la sorte, on se retrouvera à 100 bureaux en moins dans quatre ans, et on dit à chaque fois que ce n'est pas très grave. Cela ne me plaît pas beaucoup. Je n'explique pas aux gens ce qu'on fait pour améliorer le service, je leur explique ce qu'on fait afin de ne pas le détériorer. Je ne travaille pas pour expliquer aux gens que ce n'est pas très grave.

Un autre élément concerne les chiffres des derniers mois qui sont assez alarmants. Au niveau du "retail", les pertes sont énormes. Et si les postiers doivent travailler plus, c'est à cause du gouffre à combler pour le "retail". D'après les calculs internes, le déficit est d'environ 300 à 350 millions d'euros. Si La Poste n'est plus en déficit cette année, cela voudra dire que la distribution de courrier aura engrangé 300 millions d'euros qui ont été perdus dans le "retail". C'est un chiffre énorme.

Nous devons voir ce que nous pouvons faire. Je ne veux pas diminuer le nombre de points de vente où les clients peuvent se procurer la plupart des services. Je l'ai dit à La Poste: on n'investit pas pour diminuer le nombre de bureaux. Il existe 1.300 bureaux et je souhaite qu'ils offrent tous les mêmes services aux clients. La manière d'agir représente une autre approche mais je veux absolument garder ces 1.300 bureaux.

La première option, ce sont les "magasins de poste" qui sont une amélioration des bureaux de poste actuels, dans lesquels on a investi, qui ont été mieux équipés et modernisés. Je ne connais pas encore leur nombre. Le plus important des critères – et il en existe beaucoup –, c'est de veiller à ce qu'il n'y ait pas de pertes. Essayons d'agir avec les moyens modernes dont nous disposons aujourd'hui auprès du plus grand nombre possible de bureaux, devenus magasins, pour qu'ils ne perdent plus d'argent. Pour y arriver, le gouvernement a versé dès cette année une contribution de 22 millions d'euros aux services financiers, ce qui aide à combler le déficit. Voilà le premier choix.

Le deuxième choix consiste à essayer de fournir, comme font nombre d'entreprises en contact avec le public, le plus grand nombre de services aux clients dans des librairies, les Press Shop par exemple, des grands magasins, services habituellement proposés dans les bureaux de poste. J'y reviendrai. Il faut le faire de manière à ne pas rendre La Poste déficitaire. Quand on aura appliqué le premier et le deuxième choix, on verra ce qui reste.

Il est possible que ces deux options ne combleront pas tous les besoins. Dans certaines communes très peu peuplées, l'option du

Meestal doen die faillissementen zich voor omdat we niet op tijd hebben kunnen ingrijpen.

Het tweede element is dat ik moest uitleggen dat de sluiting niet zo erg was. Maar een sluiting van 25 kantoren per jaar staat me niet erg aan. Wij moeten het niveau van 1300 postkantoren handhaven. Het derde element zijn de alarmerende cijfers wat de "retail" betreft, daar zijn de verliezen immers enorm.

Het komt er niet op aan het aantal postkantoren te verminderen maar wel de bestaande kantoren te 'upgraden' via een uitbreiding van de diensten. Verscheidene criteria spelen hierbij een rol, maar het feit dat geen verlies meer wordt geleden is het voornaamste aspect. Daartoe is in een overheidsbijdrage voorzien van 22 miljoen euro voor de financiële diensten. Een tweede denkspoor bestaat erin diensten aan te bieden in boekhandels of grootwarenhuizen. Het zou kunnen dat die twee mogelijkheden niet volstaan om alle moeilijkheden op te lossen. Een derde categorie zou bestaan uit aan De Post gebonden winkels, die niet rendabel zouden zijn maar wel een deel van het tekort zouden dekken.

Het personeel zal van deze veranderingen weinig merken. Er zullen geen ontslagen vallen maar men zal zich bij de veranderingen moeten neerleggen.

Alle contactpunten zullen winkels worden. Ook bij De Post moet de klant koning zijn. De vestigingsplaatsen moeten herbekeken worden. De Post moet aanwezig zijn waar haar klanten zijn.

Wat de diensten en producten betreft loopt er een experiment op 12 plaatsen. Ik ben ervan overtuigd dat we ons op het juiste pad bevinden. De Post noch ik zijn gebonden door de inhoud van het

bureau de poste converti en magasin de poste peut ne pas être rentable et l'option des services disponibles dans un autre magasin peut ne pas être réalisable. Pour cette catégorie, il faudra établir avec les différentes autorités publiques, un système de magasin de poste lié à d'autres services publics, qui ne sera donc pas rentable mais qui comblera le déficit. De cette manière, on peut garder 1.300 points "magasins" et on assure le service au client. Je reviendrai sur la raison pour laquelle ces points sont appelés "magasins". Ce sont les trois options.

Cette philosophie des trois options nous permet de récupérer tous les investissements des anciens bureaux de poste pour ceux qui sont maintenus et considérés comme rentables et accessibles. En effet, dans les autres points, le partenaire doit lui aussi investir. On est donc en train de répartir au mieux l'effort d'investissement nécessaire.

Contrairement à ce que l'on peut penser, ce changement n'aura pas beaucoup d'influence au niveau du personnel. J'ai commencé mon intervention en disant qu'il n'y aurait pas de licenciements, je le garantis. Les plus gros efforts seront réalisés au niveau des investissements.

Au niveau du personnel, cette opération ne ressemble en rien à Géoroute. En effet, dans le cas présent, les changements ne concernent que de petits bureaux de poste qui n'ouvraient que deux ou trois heures par jour. Les clients sont sans doute contents d'avoir un bureau de poste dans leur commune mais celui-ci n'ouvre parfois que quelques heures. En outre, au niveau du personnel, il n'y a souvent qu'un seul membre du personnel pour trois bureaux et, lorsqu'il est malade, il n'est généralement pas remplacé immédiatement. C'est la réalité sur le terrain.

Je sais que le contrat de gestion prévoit qu'il est impossible de vendre quelque chose sans que ce soit le personnel qui réalise la vente. C'est évident, mais au niveau du nombre de personnes, cela a moins d'importance.

Il faut partir de l'idée suivante: dorénavant, tous les points de contact avec le public seront appelés "magasins". Je pense effectivement que le "client", en tant que paramètre principal, doit être beaucoup plus présent dans nos esprits.

Le système avait prévu d'installer des bureaux de poste aux endroits où les camions de distribution avaient accès et à des endroits quelque peu fréquentés. En réalité, c'est un mauvais calcul. D'une part, cela amène des camions dans le centre ville et, d'autre part, les bureaux sont généralement situés dans une rue où il n'y a pas de passage. Aucun magasin ne s'installe là où il n'y a pas de passage. Aucune entreprise logistique ne s'installe dans le centre ville.

Il faut donc en premier lieu reconsidérer l'implantation des "magasins". Tout le monde sait que les magasins doivent s'installer là où se trouvent les gens. Le bureau de poste doit aller vers les gens, ce ne sont pas les gens qui doivent aller vers la poste. J'utilise le mot "magasin" parce que j'estime que nous devons considérer les gens comme des "clients" potentiels.

J'en viens maintenant aux services et aux produits offerts. Les

aanbod. We kunnen denken aan diensten als de betaling van bedragen van minder dan 150 euro, het aanbieden van boetezegels, commerciële producten, aangetekende zendingen. Het is misschien nuttig dat de commissie een bezoek brengt aan de plaatsen waar deze experimenten lopen.

Ik heb gesprekken gevoerd met een aantal burgemeesters voor wie het behoud van een winkel in hun gemeente nog belangrijker is dan de aanwezigheid van een postkantoor. Dankzij deze strategie kunnen we de twee behouden.

Er is de verantwoordelijkheid van de partners. De Post blijft verantwoordelijk; ze biedt een franchiseovereenkomst en geen overeenkomst waarbij zij haar verantwoordelijkheid afstaat. Ze zal haar investeringen concentreren in de winkels die ze beheert.

Er zal een oplossing moeten worden gevonden voor het personeel. Er zullen besprekingen worden gevoerd met de vakbonden met betrekking tot de tests. Ik heb niets willen verbergen in het interview zelfs al aanvaard ik dat er over de aangetekende zendingen kan gepraat worden.

Laten wij de Nationale Loterij als voorbeeld nemen. Voor sommigen is zij belangrijker dan De Post want zij kan hen winsten opleveren en dus vertrouwen ze de Loterij meer dan de banken. De Loterij is uitgerust met een onfeilbaar computersysteem dat beter is dan dat van veel banken. Zo kon ze investeren om haar betrouwbaarheid te verhogen maar ook om afspraken na te komen. Die samenwerking bleek een goede zaak voor beide partijen.

Voor de nieuwe producten is een overeenkomst gesloten met

expériences en cours m'ont convaincu que nous devons aller dans ce sens. Pour garantir le maintien des 1.300 magasins, il faut changer la méthodologie. Nous avons trois méthodes qui, prises ensemble, peuvent y contribuer.

Le contenu des opérations est une autre question; pour le moment, c'est l'expérience qui doit nous intéresser. Donc, ni moi ni La Poste ne sommes liés par le contenu de l'offre. Il s'agit du courrier domestique, mais pas du courrier international - qui est trop difficile à calculer. Ensuite, il y a le poids, la question de savoir quels sont les timbres qui doivent être utilisés, la livraison des paquets "Kilopost", la vente des timbres "Kilopost". Ce n'est pas sans importance.

Il faut aussi accepter les paiements. Je pense que, jusqu'à 150 euros, il ne faut pas de contrôle. Il existe une convention passée avec les banques, telle que, pour moins de 150 euros, il ne faut pas vérifier la carte d'identité du client. Quelqu'un qui veut donc payer en dessous de cette somme pourrait le faire dans ce système de montant limité.

Il faut aussi évoquer les timbres fiscaux, les timbres d'amende, la sélection de produits commerciaux: "Postpack", "Postogram", timbres autocollants. Un autre élément sont les brochures d'information relatives à l'ouverture d'un compte à vue. Il a été aussi surtout question ici des recommandés. Comme il y avait eu, dans cette commission, une discussion très claire sur la compatibilité de la réception du courrier avec la vie privée, j'ai dit à La Poste qu'il fallait en discuter.

Nous ne sommes donc pas liés par le contenu de l'offre. Après notre discussion qui eut lieu ici, j'ai expliqué que plusieurs questions avaient été posées à ce sujet. Nous verrons maintenant, à travers cette expérience, quelle sera la réaction du public - quel en sera l'élément clé. Pour le moment, elle semble plutôt favorable. En janvier ou en février 2005, nous pourrions visiter les douze endroits où travaillent ces personnes pour que nous discussions avec elles. Il s'agit du Delhaize de Paliseul, Fortis-Spy, Press Shop à Namur, le Delhaize de Jambes, Fortis à Jambes-Erpent, le Delhaize de Bouges, celui de Boechout, Fortis-Ruysbroeck, le Press Shop et le Delhaize de Malines, Fortis-Humbeek - pas loin de Malines -, et un petit magasin "Delicatessen" à Duffel.

Dans les communes rurales, Delhaize, Carrefour et Fortis ne sont pas présents. Par contre, il y a certains magasins qui vendent un peu de tout. Dans les toutes petites communes particulièrement, certains indépendants assurent le rôle d'un supermarché.

Lors des discussions que nous avons eues avec certains bourgmestres, ceux-ci nous ont indiqué que ce qui était le plus important pour eux, c'était d'avoir encore un magasin dans leur commune. Dans ce contexte, le fait que La Poste travaille de concert avec ce magasin pourrait faire en sorte que le magasin subsiste ce qui, pour une petite entité rurale, est très important. C'est ce que souhaitent à tout prix un certain nombre de bourgmestres qui nous ont déjà adressé une demande en ce sens. La période de test durera jusqu'au mois de mars.

A titre d'exemple, je peux vous citer la commune de Bredene, située pas loin d'Ostende, où 3.000 personnes sont concernées. Lorsqu'on y

Western Union voor snelle betalingen waardoor in 2005 drie punten kunnen worden behaald.

In elk geval houdt het plan met betrekking tot de nieuwe winkels van De Post een diversificatie in van de financiële, verzekerings- en postproducten.

Dat er aan het netwerk gesleuteld wordt, wil nog niet zeggen dat er ook winst geboekt zal worden. Momenteel wordt er een tekort geboekt van 300 miljoen euro in de "retail". Pas als de reorganisatie een offensiever verkoopbeleid mogelijk maakt, kan er winst gemaakt worden.

Zoniet zullen de postkantoren verlieslatend blijven voor alle acties. Dat is aanvaardbaar voor de derde categorie, en op bepaalde plaatsen zal men inderdaad niet-rendabele postwinkels open moeten houden. De postwinkels in de grote steden moeten echter rendabel zijn. In dunbevolkte regio's moeten we dan misschien ingrijpen, de andere verkooppunten moeten op hun verantwoordelijkheid gewezen worden. De "retail" hoeft weliswaar niet noodzakelijk winstgevend te zijn, het mag ook geen verliespost worden, met de sluiting van postkantoren tot gevolg.

Als er niets gebeurt, zullen er in 2008 nog maar 400 van de huidige 1.300 postkantoren overblijven. De Post mag niet verliesgevend blijven.

Als de postboden zoveel cash moeten blijven genereren in de "retail", zullen die winkels verlies lijden of keert men terug naar het rentabiliteitsprincipe en zullen vele postkantoren gesloten worden.

Indien men niet in staat is een tegenwicht te bieden zal men de rentabiliteit herstellen via kantoorsluitingen! Thans kunnen we de 1.300 winkels open houden. Als we daarin slagen dan zal ik de

a supprimé le bureau de poste, les habitants ont demandé à ce que la librairie installée à côté puisse offrir certains services. La Poste a répondu par la négative en les informant qu'ils devaient se rendre au centre de Bredene, à 5 kilomètres de là. Il est clair que si les clients avaient pu décider, ils auraient souhaité maintenir le bureau de poste dans ce quartier quelque peu séparé de la commune.

enige minister zijn die geen faillissement heeft meegemaakt in drie zittingsperioden en ook de enige sinds 20 jaar die geen postkantoren heeft gesloten!

La responsabilité des partenaires existe clairement, des accords existent mais c'est La Poste qui reste responsable. Elle a un contrat de franchise et non un contrat de déresponsabilisation. La Poste va concentrer ses investissements dans les magasins qu'elle gère.

En ce qui concerne le personnel, il faudra trouver une solution mais je ne pense pas que le problème soit énorme. Des discussions seront menées avec les syndicats qui ont été informés à propos des tests. Dans l'interview, je n'ai rien voulu leur cacher car c'est important pour le futur même si, pour les recommandés, j'accepte qu'il y ait une discussion au moment voulu. Je suis ouvert à toute proposition.

Prenons l'exemple de la Loterie nationale que j'ai déjà évoqué par le passé. Nous sous-estimons peut-être son importance mais, pour certaines personnes, la Loterie est plus importante que La Poste. Les personnes donnent de l'argent et doivent en recevoir; elles font donc plus confiance aux employés de la Loterie qu'à ceux d'une banque. En la matière, la collaboration de la Loterie avec les librairies est un élément de survie de certains libraires dans de petites communes.

Pour La Loterie, comme ils n'ont pas dû investir ailleurs, ils ont pu investir dans un mécanisme de fiabilité irréprochable. Le mécanisme informatique de La Loterie est supérieur à celui de bien des banques. Ils ont donc pu investir en termes de fiabilité mais aussi de respect d'un certain nombre d'accords. C'est un exemple de collaboration qui a profité aux deux partenaires.

En ce qui concerne les nouveaux produits, un accord a été signé avec la société Western Union pour la distribution de produits financiers et des paiements rapides, ce qui permettra d'atteindre les trois objectifs au cours de l'année 2005.

De toute façon, le nouveau plan de magasins de La Poste implique, et c'est le plus important, une diversification des produits financiers, assurances et produits postaux.

Ce n'est pas parce que ce réseau va être modifié que des profits seront enregistrés. Il y a actuellement un déficit de 300 millions d'euros en "retail". Et ce n'est pas cette modification qui permettra de combler ce déficit. Ce n'est que quand cette réorganisation donnera lieu à une politique de vente beaucoup plus offensive que l'on pourra réussir. Il faudra réagir très vite aux demandes des clients et tenter d'y répondre. Autrement, les bureaux de poste continueront à accuser un déficit pour la globalité des actions. Je répète que l'on peut accepter cet état de fait pour la troisième catégorie. Autrement dit, je suis d'accord pour dire qu'il faudra garder, dans certains lieux, des magasins de poste qui ne sont pas rentables. Toutefois, nous ne pouvons accepter qu'un magasin de poste d'une grande ville ne soit pas rentable. Nous devons envisager un autre système de travail. Il n'est pas acceptable non plus qu'un magasin de poste d'une ville moyenne de 10.000 habitants ne soit pas rentable. Si je suis d'avis

qu'il faut intervenir en faveur de certaines zones peu peuplées, je pense aussi qu'il faut responsabiliser les autres zones. Les "retails" ne doivent pas, je le répète, être un facteur de bénéfices. Mais il faut essayer qu'ils ne soient pas pour La Poste un facteur de déficit avec pour conséquence, dès 2006, une fermeture de nombreux bureaux. Je peux vous le prédire, tout en espérant que ce ne sera pas le cas.

Si nous ne sommes pas capables de procéder à ce changement, en 2008, il n'y aura plus que 400 bureaux sur les 1.300 actuels. La Poste ne peut continuer à être déficitaire. Si les facteurs doivent continuer à générer tant de cash pour garder les "retails", soit ils tomberont en déficit, soit ils n'accepteront plus cette situation et, à ce moment-là, on restaurera le principe de rentabilité ce qui entraînera la fermeture de nombreux bureaux de poste.

A ce moment, on restaurera la rentabilité en fermant des bureaux en masse! On ne sera plus en mesure de donner un contre-poids! Aujourd'hui, nous avons l'occasion, je le répète, de maintenir ouverts les 1.300 magasins de poste. Si nous y parvenons, je serai alors non seulement le seul ministre, depuis deux ou trois législatures, à ne pas avoir connu de faillite mais également le seul ministre ayant La Poste dans ses attributions qui, depuis vingt ans, n'aura pas fermé de bureaux de poste. Ce serait beau!

09.04 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, je vous remercie pour ce mini-débat. Une fois de plus, nous partageons tous les objectifs que vous avez cités, monsieur le ministre. Par ailleurs, nous non plus n'avons pas envie de connaître une faillite. C'est évident.

Je suis rassurée par rapport à votre interview car vous parlez toujours de 1.300 bureaux de poste – même s'il y en a 1.400 dans le contrat de gestion – et vous ne comptez pas en fermer. Si vous comptez diversifier les points de vente sans fermer les bureaux de poste, c'est beaucoup mieux que ce que nous avons compris car, dans l'interview, vous parliez de fermeture des bureaux de poste non rentables. Or, on peut tous les fermer car ils sont plus ou moins tous non rentables.

09.05 Johan Vande Lanotte, ministre: Il y a 1.300 bureaux pour le moment.

09.06 Karine Lalieux (PS): Dans vos 1.300, vous comptez les épiceries?

09.07 Olivier Chastel (MR): Evidemment!

09.08 Johan Vande Lanotte, ministre: Cela dépend. Ils doivent pouvoir garantir 80% des services.

09.09 Karine Lalieux (PS): J'avais mal compris.

09.10 Olivier Chastel (MR): Les magasins font bien sûr partie des 1.300.

09.04 Karine Lalieux (PS): Ik dank u voor dit minidebat. We sluiten ons aan bij de doelstellingen die u geformuleerd heeft en we wensen geen faillissement.

U heeft mijn ongerustheid over uw interview kunnen wegnemen waarin u het had over de sluiting van niet-rendabele postkantoren. U geeft nu aan dat u ondanks de diversificatie van de verkooppunten er niet aan denkt de 1.300 postkantoren te sluiten. Tenzij u de andere winkels bij de 1.300 kantoren rekent?

09.08 Minister Johan Vande Lanotte: Dat hangt af van het niveau van de dienst.

09.11 Johan Vande Lanotte, ministre: Parfois, il s'agira d'une extension du service.

09.12 Karine Lalieux (PS): Nous sommes d'accord sur le fait qu'il y ait des extensions par rapport à certains types de produits.

Par ailleurs, vous émettez des réserves sur les recommandés, pour ma part, j'émetts des réserves sur d'autres choses. Je considère que la vie privée est en jeu. Il ne s'agit pas uniquement de recevoir des recommandés, il faut aussi les distribuer. Si on habite dans un petit village – M. Arens peut en témoigner – votre boulanger saura que vous avez un problème avec les impôts, avec un huissier de justice ou autre chose, j'estime que la confidentialité, à laquelle sont d'ailleurs soumis les guichetiers, est fondamentale pour le citoyen. Or, nous ne disposons d'aucune garantie à ce sujet!

Il en est de même pour les paiements. Si on doit payer son électricité dans une épicerie, quels coûts seront pris en compte pour l'individu? Comment les frais vont-ils être répartis? A défaut de paiement et en cas de coupure d'électricité, que se passera-t-il? Je ne comprends pas. On essaie de développer au niveau de La Poste des services financiers qui n'ont jamais pris d'essor par manque de formation des postiers. Or, j'estime qu'on n'a pas essayé ces dernières années de former correctement les postiers, de moderniser nos bureaux. Vos 22 millions arrivent d'ailleurs trop tard même si vous n'en êtes pas responsable – je parle de La Poste en général. Mais ces 22 millions arrivent trop tard par rapport à la modernisation, à la réorganisation des heures d'ouverture, à la qualification et à la diversification des produits financiers. Aujourd'hui, c'est terrible d'acheter une assurance dans un bureau de poste car le personnel n'est pas formé!

Au lieu d'avoir valorisé ces bureaux en les rendant plus rentables qu'aujourd'hui parce qu'ils seraient plus attractifs, on va directement chez l'opérateur privé en option 2 et seulement en option 3 on essaie d'établir des partenariats locaux avec les partenaires publics, en reprenant l'idée du cdH qui n'est pas négative de la superette publique, dans laquelle seraient concentrés tous les services publics, ce qui signifierait une rentabilité d'échelle, tout en offrant les possibilités de formation et les garanties de service public, parce que c'est bien de cela dont il est question: une mission de service public déterminée par l'Etat.

09.12 Karine Lalieux (PS): U maakt voorbehoud voor de aangetekende zendingen, maar ik maak voorbehoud voor andere zaken. Het gaat niet uitsluitend om de ontvangst van de aangetekende stukken, maar ook om de verdeling ervan. Als uw bakker in het dorp weet dat u problemen heeft met de belastingen of met een gerechtsdeurwaarder, dan wordt uw privé-leven voor iedereen te grabbel gegooid. Daartegen ontbreken alle garanties!

Dat geldt ook voor de betalingen: wanneer men zijn elektriciteitsrekening in een kruidenierszaak moet betalen, welke kosten komen dan in aanmerking? Hoe zullen de kosten verdeeld worden? Wat bij ontstentenis van betaling of wanneer de elektriciteit wordt afgesloten?

Men heeft paradoxaal genoeg bij De Post een aantal diensten willen ontwikkelen die nooit van de grond zijn gekomen omdat de postmannen hiertoe niet waren opgeleid en omdat de kantoren niet werden aangepast. Uw 22 miljoen komen hiervoor veel te laat!

Men zou die kantoren aantrekkelijker en dus rendabeler kunnen maken, maar in plaats daarvan gaat men als tweede oplossing liever in zee met een privé-operator, en pas in derde instantie wordt er gedacht aan partnerships met partners in de overheidssector. Men grijpt daarbij terug op het door de cdH geopperde idee van de overheidssuperette, waarin alle overheidsdiensten samengebracht zijn, met alle schaalvoordelen van dien, en met de mogelijkheden inzake opleiding en de garanties van een overheidsdienst.

09.13 Johan Vande Lanotte, ministre: Pas les versements!

09.14 Karine Lalieux (PS): Non, certes! Mais quand on connaît, aujourd'hui, les difficultés d'accès aux banques et leurs heures de fermeture dans certains quartiers, dans certaines zones rurales, en cas de fermeture du bureau de poste, j'ignore où le citoyen pourra encore se rendre pour avoir accès à son compte en banque, à un distributeur de billets ou autre chose.

Je le répète, nous partageons avec vous plusieurs objectifs. Cependant, le débat mérite d'être approfondi. Ce n'est pas le client qui devra déterminer demain ce qui lui plaît ou non. Nous sommes dans le cadre de missions de service public et tant l'exécutif que le parlement ont leur mot à dire par rapport au contrat de gestion et à la manière dont sont rendues les missions de service public. Le débat doit être élargi. Je retiens votre proposition d'aller faire une petite visite à titre d'observateur. Mais si, demain, l'épicier ou le boulanger servant de "retail" dans je ne sais quel village, ferme ses portes parce qu'il est trop âgé et s'il ne remet pas son commerce, vous n'aurez quand même plus de bureau de poste dans le village, sans garantie de négociation par rapport à une commune qui ne saura pas négocier avec un épicier qui a envie de fermer son commerce.

Il ne faut pas croire que c'est la panacée par rapport à la fermeture insidieuse et générale des bureaux de poste, de l'ordre de 25 unités par an. A mon avis, il faut garder une juste mesure. De nombreuses questions demeurent en suspens à l'égard de cette pratique, même si demain nous espérons des bureaux modernisés et si les services de La Poste se vendent de manière plus générale dans d'autres lieux.

09.15 Olivier Chastel (MR): Monsieur le ministre, je partage bon nombre des considérations formulées, tant les vôtres que celles de Mme Lalieux. Effectivement, ce débat ne doit pas être mené à la hâte et si je peux effectivement partager votre souci de ne pas connaître de faillite dans cette législature, vous prenez beaucoup moins de risques que votre prédécesseur, étant donné le nombre d'entreprises publiques restantes!

Vous avez raison: au lieu d'adopter une attitude défensive et de répéter, lors de chaque interpellation, que la fermeture d'un bureau de poste n'est pas tellement grave, pourquoi ne pas réfléchir à un système plus complexe, un système d'avenir mettant en jeu effectivement, au sein de chaque entité communale et de chaque zone desservie par la Poste, un panel de possibilités permettant de faire évoluer tant le service postal que l'activité dans la zone concernée?

Je poursuis d'ailleurs aussi votre souci de diminuer le déficit du

09.14 Karine Lalieux (PS): Gezien de huidige moeilijkheden om in bepaalde wijken of landelijke gebieden naar een bank te gaan, weet ik niet waar men nog zijn bankrekening en dergelijke zal kunnen raadplegen als het postkantoor dichtgaat.

Dit debat moet grondig gevoerd worden. Het gaat hier om opdrachten in het kader van de openbare dienstverlening, en wij hebben ook iets te zeggen over het beheerscontract en de manier waarop die opdrachten uitgevoerd worden. Als de kruidenier of bakker die ook als "retail point" fungeert in het dorp, ermee ophoudt zonder dat zijn zaak overgenomen wordt, zal er daarom niet opnieuw een postkantoor komen.

Dit is dus geen zaligmakende oplossing voor het probleem van de sluiting van de postkantoren. Jaarlijks gaan er 25 postkantoren dicht. Men moet dat in de juiste proporties zien. Er blijven vele vragen onbeantwoord, ook al hopen we dat de postkantoren gemoderniseerd worden, en ook al worden de producten van De Post ook op ruimere schaal verkocht in andere verkooppunten.

09.15 Olivier Chastel (MR): Ik kan mij vinden in vele beschouwingen die door u of mevrouw Lalieux naar voren gebracht werden. Ik kan begrijpen dat u een faillissement wil afwenden, maar gelet op het aantal overheidsbedrijven dat nog overblijft, loopt u voorwaar minder risico dan uw voorganger!

Waarom denken we, in plaats van een defensieve houding aan te nemen en steeds maar te herhalen dat de sluiting van een postkantoor nu ook weer niet zo erg is, niet na over een systeem voor de toekomst, waarbij in elke

service "retail" parce qu'on ne peut laisser ce service dans sa situation actuelle. Ce service pénalise l'ensemble de l'entreprise La Poste pour ce qu'on veut en faire demain.

Si j'ai bien compris, il restera 1.300 lieux d'activité postale ou magasins. Il faudra effectivement analyser au cas par cas la possibilité de maintenir dans un certain nombre d'endroits le bureau de poste traditionnel. Vous avez l'air de dire qu'on ne maintiendra que tous ceux qui sont actuellement rentables...

gemeente of zone waar De Post actief is, een waaier van mogelijkheden aangeboden wordt om de postdienst en de activiteit in de betrokken zone vooruit te helpen?

Ik begrijp ook dat u het tekort van de "retail"-activiteiten wil terugdringen. Men kan die toestand niet blauw-blauw laten, want de slechte resultaten van die diensten halen de financiële toestand van De Post onderuit.

Ik meen begrepen te hebben dat in totaal op 1300 locaties postactiviteit of een shop blijft bestaan. We zullen, geval per geval, moeten nagaan of op een aantal plaatsen het traditionele postkantoor kan worden behouden.

09.16 Johan Vande Lanotte, ministre: Non. Ils pourraient devenir rentables après que nous ayons augmenté sensiblement les investissements, augmenté les ventes et modernisé l'action.

09.17 Olivier Chastel (MR): Parmi ces 1.300 lieux, combien vont-ils être de la catégorie A et rester de vrais bureaux de poste?

09.17 Olivier Chastel (MR): Hoeveel van die 1300 zullen tot de categorie A behoren en dus echte postkantoren blijven?

09.18 Johan Vande Lanotte, ministre: Ce sont des magasins! Je l'ai dit à La Poste, je ne parlerai plus de bureaux de poste mais de magasins.

09.18 Minister Johan Vande Lanotte: Dat weten we nog niet. We zouden van de beheersovereenkomst kunnen uitgaan, die bepaalt dat er één per gemeente of om de vijf of zes kilometer moet zijn.

Pour revenir à votre question, nous ne le savons pas encore. On pourrait travailler sur base du contrat de gestion qui dit qu'il y en aura un par commune ou un tous les 5 ou 6 kilomètres.

09.19 Olivier Chastel (MR): 5 kilomètres et non pas 6.

09.20 Johan Vande Lanotte, ministre: Si on s'en tient à cela, cela diminuera fortement le nombre actuel. Le fait d'avoir un bureau par commune, avec la fusion des communes, ce n'est pas correct. Dans une commune où il y a 7 entités, il faut qu'il y en ait plusieurs. Nous allons commencer à examiner la chose mais cela prendra encore un peu de temps.

09.20 Minister Johan Vande Lanotte: We werken in feite samen met supermarkten als "Delhaize", met banken, zoals "Fortis" en met krantenwinkels als "Press Shop". In een aantal dunbevolkte streken worden alle diensten enkel in de buurtwinkel aangeboden.

En réalité, nous travaillons avec des supermarchés, avec des banques, notamment Fortis, et avec des librairies de la chaîne Press Shop. Dans certaines régions très peu peuplées, il n'y a rien d'autre que de petites supérettes qui offrent tous les services. Là aussi, nous devons trouver des solutions. En général, nous travaillerons avec les supermarchés comme par exemple Delhaize, où il y aura un espace spécifique à l'entrée qui garantit le respect de la vie privée, et avec Fortis dont certains bureaux seront partenaires et assureront la

Ik stel voor dat we samen een bezoek brengen aan twaalf van die plaatsen.

confidentialité des opérations.

J'exagère un peu mais il est temps de changer les mentalités dans ce domaine. Quand nous aurons fait le tour des 12 endroits, nous verrons l'ampleur réelle du système. Nous pouvons faire ensemble le tour de ces 12 endroits en une seule journée.

Le **président**: C'est une excellente idée, nous irons visiter ces endroits.

De **voorzitter**: Dat lijkt me een uitstekend idee en we zullen daar werk van maken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de M. Joseph Arens au vice-premier ministre et ministre du Budget et des Entreprises publiques sur "l'organisation générale des services de La Poste, notamment l'avenir du centre de tri de Libramont" (n° 4437)

10 Vraag van de heer Joseph Arens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Overheidsbedrijven over "de algemene organisatie van de werking van De Post, en meer in het bijzonder de toekomst van het sorteercentrum te Libramont" (nr. 4437)

10.01 Joseph Arens (cdH): Monsieur le ministre, je me permets de vous interroger une nouvelle fois sur l'avenir du centre que je n'appellerai plus "centre de tri" mais "centre postal" de Libramont, et ceci à la demande des membres du personnel qui y travaillent et qui sont réellement inquiets pour leur avenir.

10.01 Joseph Arens (cdH): Men zou van plan zijn elke activiteit in het sorteercentrum van Libramont stop te zetten. De brievenpost van de regio zou in dat geval in Luik worden gesorteerd. Wat is de achterliggende reden voor die nieuwe organisatie? Hoeveel kost ze? Is de beslissing al genomen? Is die maatregel winstgevend? Wat zijn de gevolgen voor het personeel? Hoeveel jobs komen er op de tocht?

Si je l'appelle déjà centre postal et non plus centre de tri, c'est tout simplement parce que le courrier est acheminé par camion à Liège X où il est trié et ramené ensuite à Libramont. Il se dit que le dernier courrier trié sera lui aussi acheminé à Libramont et qu'il ne restera effectivement plus beaucoup de travail au niveau de ce centre postal, d'où l'inquiétude de ce personnel de Libramont.

Bien sûr, je m'interroge également sur la cohérence d'une telle organisation et plus particulièrement sur son coût. J'ai l'impression que transférer le courrier de Libramont à Liège pour le ramener trié à Libramont a un coût. Dès lors, je souhaiterais connaître le prix de ces opérations.

Je sais aussi qu'il n'est peut-être plus possible de ramener l'entièreté du tri à Libramont puisque l'organisation est déjà différente mais la demande du personnel est claire: y aura-t-il une répercussion au niveau du personnel, à combien se chiffreront les pertes d'emplois à Libramont dans les années à venir avec l'évolution de ce centre postal?

10.02 Johan Vande Lanotte, ministre: Monsieur Arens, les capacités de tri automatique dans les nouveaux centres de tri dès 2006 ou 2007 permettront un traitement plus efficace du courrier et peuvent justifier, théoriquement, le transfert de l'activité de Libramont vers Liège X. Le système prévoit le maintien de quatre centres de tri. A l'heure actuelle, les conséquences logistiques et l'impact sur la qualité du service aux clients sont en cours d'analyse. La décision de transfert n'est pas encore prise. Nous sommes en train d'investir dans les quatre centres de tri. Ensuite, les transferts seront décidés. Toute décision fera l'objet d'une négociation avec les syndicats.

10.02 Minister Johan Vande Lanotte: Vanaf 2006-2007 zal de brievenpost in de nieuwe sorteercentra op een efficiëntere manier kunnen worden behandeld. Het zou dus aangewezen kunnen zijn de activiteit van Libramont naar Luik te verhuizen. Er zouden vier sorteercentra worden behouden. De logistieke gevolgen en de gevolgen voor de kwaliteit

Cette décision devra notamment inclure le prix des transferts. Le prix de l'activité en soi sera obtenu grâce à un calcul. Je ne peux pas vous rassurer pour le moment et vous dire que cela ne se fera pas: ce n'est pas décidé, c'est vrai. Pour La Poste, quel est l'avantage de choisir ce type de tri? Nous sommes plutôt en retard dans le domaine de l'informatisation. Le but est de libérer La Poste de la collecte. C'est un travail un peu spécifique. On le confie au centre de tri qui renvoie le courrier déjà trié par services aux bureaux de poste. De la sorte, le facteur ne devra désormais plus trier le matin entre cinq-six heures et huit-neuf heures. Actuellement, les facteurs font le tri ensemble. La seule chose que le facteur devra encore faire, c'est mettre le courrier en ordre dans son service. Ce sera possible dans le futur mais cela ne l'est pas encore aujourd'hui. Si nous réussissons cette gageure, nous pourrions en retirer un énorme avantage: le courrier de toute la Belgique sera redistribué selon ce système et arrivera, par exemple à Libramont, uniquement pour être rangé par chaque facteur et être distribué.

Cela pose un grand problème: comment remplir la journée de presque huit heures d'un facteur s'il n'y a plus que deux heures de tri et de préparation? Cela signifie pour lui six heures sur la route, ce qui est beaucoup. Pour l'instant, sa tournée lui prend trois heures et demie, peut-être quatre heures et demie. On allonge ainsi considérablement son temps de tournée, ce qui n'est pas sans problèmes. Mais en matière de rentabilité, cela représente un progrès gigantesque.

Si le volume de bureaux de poste diminue, comme chacun le dit, on ne pourra pas tenir le coup sans cette mesure. En effet, la diminution du volume sera compensée par la suppression d'un élément du travail. Il ne faut pas oublier que La Poste œuvre dans un marché en diminution. Sa situation est différente de celle de Belgacom ou de la SNCB. Et si la diminution est telle que prévue, il faudra centraliser dans les centres de tri. Il faudra qu'un tri soit effectué par numéro postal mais aussi par service et par facteur. Dans ce cas, tout sera centralisé. Sur place, il faudra encore procéder à un tri du courrier comportant les mêmes numéros postaux. Actuellement, par exemple, tout le courrier portant le numéro postal d'Ostende (8.400) est mis dans un sac. Chaque postier appose un cachet sur le courrier. Et puis chacun prend ce qui lui revient et le range. Cette activité est appelée à être supprimée. Ainsi, le facteur recevra son paquet et le mettra en ordre. Aux Pays-Bas, ils font déjà des expériences pour que cela se fasse automatiquement. De cette manière, le facteur n'aura plus qu'à assurer la distribution. Nous n'en sommes pas encore là. Toutefois, je ne serai pas étonné si nous pouvions procéder de cette manière dans cinq ans.

Il s'agit, comme vous pouvez le constater, de changements très importants qu'il faudra expliquer aux citoyens.

10.03 Joseph Arens (cdH): Monsieur le président, je tiens à remercier le ministre pour sa réponse qui a le mérite d'être claire.

Je pense ainsi pouvoir conclure qu'il sera difficile qu'un centre puisse être maintenu à Libramont. Si je peux comprendre que le nombre des centres doit être diminué, j'estime que des choix politiques peuvent être faits.

van de dienstverlening worden nog onderzocht.

Over een overheveling werd niets beslist. Die beslissing kan enkel in overleg met de vakbonden genomen worden en rekening houdend met de prijs van zo'n onderneming.

Vandaag sorteren de postbodes de post samen. Als dat niet gebeurt wordt de duur van de rondes aanzienlijk verlengd en dat zorgt voor problemen. Inzake rentabiliteit is het een grote vooruitgang.

Als de voorspellingen over de toestand van De Post bewaarheid worden, zullen er vier sorteercentra zijn zoals gepland.

10.03 Joseph Arens (cdH): Er kunnen ook politieke keuzes worden gemaakt! Ik zal het sorteercentrum van Libramont blijven verdedigen.

Dans certaines zones, comme Libramont située au Centre Ardenne où il y a peu d'emplois, j'estime que le maximum doit être fait politiquement pour maintenir là-bas aussi de l'emploi.

Je continuerai donc, malgré votre démonstration, à défendre le centre postal de Libramont. Je demanderai aussi au ministre et à La Poste de tout mettre en œuvre pour sauver l'emploi qui existe au Centre Ardenne.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 16.26 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.26 uur.