



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

woensdag

03-07-2002

14:38 uur

mercredi

03-07-2002

14:38 heures

INHOUD

Debat over De Post: gedachtewisseling met de 1
gedelegeerd bestuurder, de heer Johnny Thys

Sprekers: , **Frieda Brepoels**, voorzitter van de VU&ID-fractie, **Jozef Van Eetvelt**, **Marie-Thérèse Coenen**, **Jan Mortelmans**, **Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, **Karine Lalieux**, **Yves Leterme**, voorzitter van de CD&V-fractie, **Jean-Pierre Grafé**, **Daan Schalck**, **François Bellot**

Samengevoegde interpellatie en vragen van 17
- mevrouw Frieda Brepoels tot de minister van 17
Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het nieuwe beheerscontract van De Post" (nr. 1299)

- mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister 17
van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7464)

- de heer Jean Depreter aan de minister van 17
Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7468)

Sprekers: **Frieda Brepoels**, voorzitter van de VU&ID-fractie, **Marie-Thérèse Coenen**, **Jean Depreter**, **Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer François Bellot aan de minister 24
van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "Belgacom en telewerk" (nr. 7713)

Sprekers: **François Bellot**, **Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer François Bellot aan de minister 25
van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheer van het vastgoed van Belgacom" (nr. 7714)

Sprekers: **François Bellot**, **Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

SOMMAIRE

Débat sur La Poste: échange de vues avec 1
l'administrateur délégué, M. Johnny Thys

Orateurs: , **Frieda Brepoels**, président du groupe VU&ID, **Jozef Van Eetvelt**, **Marie-Thérèse Coenen**, **Jan Mortelmans**, **Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, **Karine Lalieux**, **Yves Leterme**, président du groupe CD&V, **Jean-Pierre Grafé**, **Daan Schalck**, **François Bellot**

Interpellation et questions jointes de 17
- Mme Frieda Brepoels au ministre des 17
Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le nouveau contrat de gestion de La Poste" (n° 1299)

- Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des 17
Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7464)

- M. Jean Depreter au ministre des 18
Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7468)

Orateurs: **Frieda Brepoels**, président du groupe VU&ID, **Marie-Thérèse Coenen**, **Jean Depreter**, **Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de M François Bellot au ministre des 24
Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur «Belgacom et le télétravail»(n°7713)

Orateurs: **François Bellot**, **Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de M. François Bellot au ministre des 25
Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "la gestion du patrimoine immobilier de Belgacom" (n° 7714)

Orateurs: **François Bellot**, **Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 03 JULI 2002

14:38 uur

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

du

MERCREDI 03 JUILLET 2002

14:38 heures

De vergadering wordt geopend om 14.38 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.

01 Debat over De Post: gedachtewisseling met de gedelegeerd bestuurder, de heer Johnny Thys

01.01 **Johnny Thys** (*Nederlands*): In het beheerscontract gaan we uit van de Europese richtlijnen. Centraal in de opdracht van De Post staan de sociale cohesie, de territoriale cohesie en de universele dienstverlening. Het beheerscontract vervult de drie voorwaarden van universele dienstverlening bepaald door Europa: aandacht voor kwaliteit, universaliteit en financiële toegankelijkheid.

Het toepassingsveld bestaat uit twee assen: de afhandeling van brievenpost enerzijds en de andere openbare diensten voor het publiek anderzijds.

(*Frans*) Inzonderheid met betrekking tot de taken in het kader van de openbare dienstverlening zullen wij de criteria voor de samenwerking met de kranten opnieuw definiëren. Het akkoord in zijn geheel zal worden gecontroleerd door het BIPT.

Onder de andere financiële opdrachten van De Post is de uitbetaling aan huis van de rust- en overlevingspensioenen de best bekende verrichting. De overheid en de Post hebben zich ertoe verbonden binnen zes maanden een oplossing uit te werken om het overvalrisico bij de uitbetaling aan huis van de pensioenen te beperken.

Het tweede contract voorziet eveneens in opdrachten van algemeen belang. De postbode

La séance est ouverte à 14.38 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Débat sur La Poste: échange de vues avec l'administrateur délégué, M. Johnny Thys

01.01 **Johnny Thys** (*en néerlandais*): Le contrat se fonde sur les directives européennes. La cohésion sociale, la cohésion territoriale et la prestation de services universelle sont au centre de la mission de La Poste. Le contrat de gestion remplit les trois conditions de service universel prévues par l'Union européenne: le souci de la qualité, de l'universalité et de l'accessibilité financière.

Le champ d'application s'articule sur deux axes: le traitement du courrier d'une part et les autres services au public d'autre part.

(*En français*) Spécialement pour les tâches de service public, nous allons redéfinir les critères de travail avec les journaux. L'ensemble de l'accord sera contrôlé par l'IBPT.

En ce qui concerne les autres tâches financières, la plus connue est le paiement à domicile des pensions de retraite et de survie. Un engagement de l'État et de la Poste est à trouver dans les six mois pour limiter le risque d'agression lié au paiement à domicile des pensions.

Le deuxième contrat prévoit également des tâches d'intérêt général. Le rôle du facteur par rapport aux isolés et démunis est confirmé.

wordt bevestigd in zijn sociale rol ten aanzien van alleenstaanden en arme mensen.

De certificatie van elektronische berichten is een belangrijk onderwerp. Er werd een internetterminal geïnstalleerd, door middel waarvan de belangstelling van het publiek kan worden gekwantificeerd.

(Nederlands) Het beheerscontract wil transparante financiële verhoudingen. Zo wordt voor de brievenpost geen enkele facturatie aan de Staat verondersteld.

Voor de diensten aan het publiek worden vaste tarieven vooropgesteld.

(Frans) Tegen 2006 moet de kwaliteit van de dienst dag +1 (D+1) van 91 % op 95 % worden gebracht. Momenteel halen we al meer dan 91%. Dit werd gemeten met BELEX en gecontroleerd door het BIPT. Aan dringende familiale aankondigingen zal voorrang worden gegeven.

Retail is een belangrijk discussiepunt. Er zijn vragen in verband met de efficiëntie van deze dienst. Met het BIPT werd een methode tot stand gebracht om de tevredenheid te meten.

We kunnen er niet omheen dat de omvang van het netwerk hoge kosten met zich meebrengt. Wij willen werken aan het concept van een postaal servicepunt om het netwerk efficiënter en goedkoper te maken.

Die postale servicepunten zullen gegarandeerd altijd bemand worden door personeel van De Post. De huidige dichtheid van het kantorennet wordt behouden. In elke gemeente moet er minstens één postkantoor zijn. Mits de gemeentelijke autoriteiten ermee instemmen kan het laatst overgebleven postkantoor in de gemeente gebeurlijk vervangen worden door een postaal servicepunt.

Ter informatie nog even dit : elk jaar legt De Post de overheid een overzicht voor van het kantorennet. De overheid wordt tevens ingelicht over elk plan dat de sluiting van een postkantoor of postaal servicepunt op meer dan 5 km afstand van een ander postkantoor of servicepunt tot gevolg zou hebben.

(Nederlands) Dat waren de voornaamste boodschappen. Vooral qua dienstverlening verandert er heel wat. Ik wil gerust op bijkomende vragen antwoorden.

La certification des messages électroniques est un service important. Un terminal internet a été mis en place, ce qui permettra de mesurer l'intérêt du public.

(En néerlandais) Le contrat de gestion tend à instaurer des rapports financiers transparents. C'est ainsi qu'il ne devrait pas y avoir de facturation à l'Etat pour la poste aux lettres.

Des tarifs fixes sont préconisés en ce qui concerne les services au public.

(En français) En ce qui concerne la qualité de services, on passera de 91% en J + 1 à 95% pour 2006. On est déjà au-delà des 91%. Cela est mesuré via BELEX et contrôlé par l'IBPT.

La priorité sera donnée aux avis familiaux urgents.

Retail est un sujet de débat important. La question se pose de son efficacité. Un système a été mis en place avec l'IBPT pour mesurer le taux de satisfaction.

Concernant l'étendue du réseau, il faut tenir compte du fait qu'il coûte cher. Nous voulons travailler sur le concept de point de service postal pour rendre le réseau plus efficace et moins coûteux.

Il est garanti que ces points de service seront toujours occupés par le personnel de La Poste. Pour la couverture commerciale, la densité actuelle est maintenue. Chaque commune doit compter au moins un bureau de poste. Le cas échéant, après l'approbation des autorités communales, il y aura remplacement du dernier bureau de poste de la commune par un PSP.

À titre informatif, La Poste présente chaque année à l'État le plan du réseau. Elle informe également l'État de tout projet qui entraînerait la suppression d'un bureau de poste ou PSP éloigné de plus de 5 km d'un autre bureau ou PSP.

(En néerlandais) C'étaient là les messages principaux. C'est surtout dans le domaine des services que de nombreux changements vont s'opérer. Je suis disposé à répondre aux autres questions.

01.02 Frieda Brepoels (VU&ID): Kunnen we niet eerst de vragen en interpellaties aan bod laten komen?

De **voorzitter**: Deze ochtend werd een andere afspraak gemaakt. Eerst zou de heer Thys aan het woord gelaten worden. Daarna zouden eerst de vragen aan de heer Thys worden gesteld en ten slotte de vragen aan de minister.

01.03 Jozef Van Eetvelt (CD&V): De postsorteercentra zijn weinig aan bod gekomen in de uiteenzetting van de heer Thys. Nochtans heeft net dit thema de laatste maanden veel stof doen opwaaien. Het lijkt de CD&V rationeler om de huidige vijf sorteercentra te beperken tot drie. Voorlopig is het standpunt van De Post dat de vijf sorteercentra toch behouden blijven. Is hierover nog discussie mogelijk of niet?

De gemeentebesturen liggen niet zo goed in de markt bij deze meerderheid. Er is nu sprake van een reorganisatie van de postbedeling op gemeentelijk vlak. De vraag is of die reorganisatie zal raken aan de dienstverlening of aan de gemeentelijke autonomie.

Mijn derde vraag betreft de kwaliteitsdoelstellingen in het beheerscontract. Het aantal tijdig bestelde brieven moet jaarlijks met één procent toenemen. De doelstelling D+1 moet verhogen van 91 procent in 2002 naar 92 procent in 2003 en naar 93 procent in 2004. Zijn daar voldoende middelen voor? Is dit realiseerbaar? De concrete invulling van de sociale rol van de postbode is niet duidelijk, aangezien in de teksten daarover vage begrippen worden gehanteerd.

Mijn vierde vraag betreft het klachtenrecht, dat helemaal verdwijnt. Werkte dat niet goed? Waarom verdwijnt het? Kunnen geen klachten meer geformuleerd worden?

01.04 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Ik ben het eens met de hier geschetste krachtlijnen. Men vindt er de bekommernis in terug om iedere burger eenzelfde dienstverlening te garanderen. De consument komt opnieuw centraal te staan. Er wordt werk gemaakt van kwaliteitscriteria. U zal een handvest van de consument uitwerken. Daarin zullen regels worden opgenomen aan de hand waarvan de kwaliteit van de dienstverlening zal kunnen worden gemeten.

01.02 Frieda Brepoels (VU&ID): Ne pouvons-nous pas d'abord passer aux questions et interpellations?

Le **président**: Il en a été décidé autrement ce matin. C'est M. Thys qui devait prendre la parole en premier. Devaient venir ensuite les questions à l'adresse de M. Thys d'abord et du ministre ensuite.

01.03 Jozef Van Eetvelt (CD&V): M. Thys n'a guère évoqué les centres de tri postaux dans son exposé. Cette matière a pourtant fait couler beaucoup d'encre ces derniers mois. Selon le CD&V, il semblait plus rationnel de réduire les cinq centres de tri actuels au nombre de 3. Pour l'instant néanmoins, La Poste juge qu'il convient de conserver les 5 centres. Le débat est-il clos ou des discussions sont-elles encore possibles en la matière ?

La majorité actuelle ne mène pas la vie facile aux administrations communales. Il est à présent question de réorganiser la distribution du courrier au niveau communal. Le tout est de savoir si cette réorganisation affectera la prestation de services ou l'autonomie communale.

Ma troisième question porte sur les objectifs qualitatifs du contrat de gestion. Le nombre de lettres distribuées dans les délais doit augmenter annuellement de 1%. L'objectif jour J+1 doit augmenter pour passer de 91 pour cent en 2002 à 92 pour cent en 2003 et à 93 pour cent en 2004. Les moyens nécessaires à cet effet sont-ils disponibles? Est-ce réalisable? La définition concrète du rôle social du facteur n'est pas claire, étant donné l'imprécision des concepts auxquels il est fait référence à ce propos dans les textes.

Ma quatrième question porte sur le droit de porter plainte, qui disparaît complètement. Ce système ne fonctionnait-il pas correctement? Pourquoi cette disparition? N'est-il plus possible de porter plainte à présent?

01.04 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Je suis d'accord avec les grandes lignes tracées ici. On retrouve la préoccupation de servir chaque citoyen de la même manière. Le consommateur retrouve sa place. Des critères de qualité sont mis en œuvre. Vous allez développer une charte du consommateur. Ce sont des règles sur lesquelles on pourra s'appuyer pour mesurer la qualité du service.

In verband met de belangrijkste opdracht van De Post, namelijk de postbestelling op D + 1, beweert u dat we op de goede weg zijn. Maar 17 uur blijft een relatief vroeg uur voor een laatste buslichting. Het beheerscontract bepaalt dat de laatste lichting op bepaalde plaatsen om 19 uur plaatsvindt. Op grond van welke criteria wordt er beslist dat bepaalde brievenbussen om 19 uur nog gelicht worden ?

De bevestiging met betrekking tot de bestelling van periodieken vind ik interessant. Er zijn echter geen criteria "D + x" voor de bezorging van bladen van verenigingen. Kunnen er wat dat betreft geen service- en kwaliteitscriteria worden gehanteerd ?

We moeten zorgen voor een goede spreiding van de PSP's over het grondgebied. Voor welk soort diensten zal zo'n punt instaan? Gaat het om een 'universele+' dienst?

In Sint-Pieters-Woluwe werd een nieuw kantoor geopend en verderop kwam er een bij op de hoek. De gehanteerde criteria zijn echter verschillend. Om welke criteria gaat het? Het persartikel waarin het nieuwe kantoor in Sint-Pieters-Woluwe werd voorgesteld had het over mogelijke afspraken inzake huisvesting met andere diensten. Zou het postkantoor dan een soort multifunctioneel dienstencentrum van de Belgische Staat kunnen worden? En, de keerzijde: zou u aanvaarden dat de benaming 'postkantoor' een ruimere betekenis krijgt?

Het debat over de bereikbaarheid, dat kadert in dat over soepeler uurroosters, is niet nieuw. Hoe staat het met het openstellen van kantoren 's avonds en tijdens het weekend?

Wat de toegankelijkheid voor gehandicapten betreft, is het zo dat de postkantoren op dit ogenblik niet echt toegankelijk zijn voor mensen die minder goed ter been zijn. De vijf sorteercentra blijven behouden. Kan intermodaal vervoer met het spoor worden overwogen? Dat zou een interessante denkpiste zijn in het kader van het plan voor duurzame ontwikkeling dat de regering heeft goedgekeurd.

Welke richting gaat men uit met de sociale plannen waarop de beheersovereenkomst zal moeten stoelen?

01.05 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Ik zal mij beperken tot het stellen van enkele vragen. De heer Annemans zal later in het debat voor onze fractie tussenbeide komen.

En ce qui concerne le rôle essentiel de La Poste, à savoir le "J + 1", vous dites être sur la bonne voie. Mais les levées à 17 heures, cela reste relativement tôt. Le contrat de gestion précise que la levée est effectuée à 19 heures à certains endroits. Quels sont les critères de fixation de la levée à 19 heures pour certaines boîtes?

Je trouve intéressante la réaffirmation de la distribution des périodiques. Mais il n'existe pas de critères "J + X" pour les journaux associatifs. N'y a-t-il pas moyen d'inclure là des critères de qualité et de service?

A propos du PSP, il faut garantir la couverture géographique. Quel type de service fournira-t-il? Un service "universel +"?

Un nouveau bureau a été ouvert à Woluwé-Saint-Pierre. Et un autre, ici au coin de la rue. Mais les critères ne sont pas identiques. Quels sont-ils? L'article de presse présentant le nouveau bureau de Woluwé-Saint-Pierre parlait des possibilités d'accord pour l'hébergement avec d'autres services. Le bureau de poste pourrait-il devenir un genre de bureau multiservices de l'Etat belge? Le revers : accepterez-vous aussi alors l'extension de la dénomination "bureau de poste"?

En matière de flexibilité horaire, le débat sur l'accessibilité n'est pas neuf. Quid de l'ouverture le soir et le week-end?

En ce qui concerne l'accès des handicapés, les bureaux de poste ne sont pas, actuellement, vraiment accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les cinq centres de tri sont maintenus. L'intermodalité avec le rail est-elle possible? Ce serait intéressant dans le cadre du plan de développement durable adopté par le gouvernement.

Dans quel sens vont les plans sociaux sur lesquels ce contrat de gestion devra s'appuyer?

01.05 Jan Mortelmans (VLAAMS BLOK): Je limiterai mon intervention à quelques questions. Monsieur Annemans interviendra ultérieurement dans ce débat au nom de notre groupe.

Het nieuwe beheerscontract werd laattijdig bezorgd. Ik ontvang het pas vanmorgen met de post. Is dat de D+1 dienstverlening?

01.06 Minister **Rik Daems** (*Nederlands*): Ik wil erop wijzen dat ik dit document niet eens hoefde te laten bezorgen. Normaal verschijnt dit als KB en ik zou dus formeel zelfs moeten wachten met de bekendmaking ervan tot de verschijning ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

01.07 **Jan Mortelmans** (VLAAMS BLOK): De Post moet blijkbaar een nieuw instrument creëren dat ressorteert onder het BIPT en dat de kwaliteit van haar dienstverlening moet meten.

Betekent dit dat De Post vanaf nu zelf zal instaan voor het meten van de kwaliteit?

Vroeger werden de taken van De Post bepaald op basis van de reële kosten. In het nieuwe beheerscontract vind ik hierover niets terug. Is die bepaling eruit verdwenen?

In artikel 7 van het beheerscontract staat dat de postkantoren uitgerust zullen worden met de passende infrastructuur. Wat is hiervoor het tijdspad? Hoe is het vandaag met de infrastructuur gesteld?

De opleiding van de postbedienden was tot nu toe niet de sterkste kant van De Post. Het nieuwe beheerscontract bepaalt dat 2 percent van de loonmassa uitgetrokken wordt voor opleiding. Hoe gebeurt die berekening precies? Is dit voldoende?

Als onderdeel van een verbeterde dienstverlening wil De Post het aantal verzendingen dat de dag na het versturen toekomt, jaarlijks met 1 percent verhogen. Hoe wil ze die doelstelling bereiken?

Een ander element van het beheerscontract dat mij zorgen baart, is het lichten van de brievenbussen. Vroeger gebeurde dat om 17 en om 19 uur, terwijl ik uit de voorliggende overeenkomst afleid dat het nu enkel 17 uur zou zijn, wat een feitelijke achteruitgang van de dienstverlening betekent.

Ik had ook graag geweten waarom het onthaal van de cliëntèle aan het loket niet meer in het nieuwe beheerscontract is opgenomen.

In artikel 3 van het beheerscontract lezen we dat De Post zich ertoe verbindt de uitreiking te verzekeren van al dan niet geadresseerd verkiezingsdrukwerk. Betekent dit dat De Post niet

Le nouveau contrat de gestion nous a été transmis tardivement. Je ne l'ai reçu que ce matin par la poste. Est-ce là le service jour +1 ?

01.06 **Rik Daems**, ministre (*en néerlandais*): Je tiens à souligner que ce document ne devait même pas être transmis. Il paraîtra normalement en tant qu'arrêté royal et, formellement, je devrais donc attendre sa parution au *Moniteur belge* avant de le rendre public.

01.07 **Jan Mortelmans** (VLAAMS BLOK): Il semble que La Poste doive créer un nouvel instrument ressortissant à l'IBPT et destiné à évaluer la qualité des services de l'entreprise.

Faut-il en déduire que, dorénavant, La Poste va évaluer elle-même sa qualité?

Autrefois, les missions de La Poste étaient définies sur la base des coûts réels. Je ne retrouve aucune trace à ce propos dans le nouveau contrat de gestion. Cette disposition a-t-elle été supprimée?

L'article 7 du contrat de gestion stipule que les bureaux de poste seront équipés d'une infrastructure appropriée. Selon quel calendrier? Quel est l'état actuel de l'infrastructure?

La formation des postiers n'a pas été, jusqu'ici, le point fort de La Poste. Le nouveau contrat de gestion dispose que 2 pour cent de la masse salariale seront affectés à la formation. Comment ce pourcentage est-il précisément calculé? Sera-t-il suffisant?

Dans le cadre de l'amélioration du service, La Poste veut augmenter de 1 pour cent par an le nombre d'envois distribués le lendemain du dépôt. Comment entend-elle réaliser cet objectif?

Un autre élément du contrat de gestion qui m'inquiète est la levée des boîtes postales. Auparavant, elle avait lieu entre 17 et 19 heures, alors que je déduis du présent contrat qu'elle ne sera plus effectuée qu'à 17 heures, ce qui représente une détérioration de fait de la prestation de service.

J'aurais également aimé savoir pourquoi l'accueil de la clientèle au guichet ne figure plus dans le nouveau contrat de gestion.

On peut lire à l'article 3 du contrat de gestion que La Poste s'engage à assurer la distribution de tous les imprimés non adressés. Faut-il comprendre que La Poste ne pourra plus, désormais, décider

langer eenzijdig kan beslissen om een aangeboden zending niet te versturen?

01.08 Karine Lalieux (PS): In het nieuwe beheerscontract bleven de sociale rol van de postbode en de opdracht van openbare dienstverlening van De Post behouden. In de resolutie die het Parlement heeft goedgekeurd werd dat ook gevraagd. Er komt een handvest voor de consument. In Brussel en Antwerpen worden de kranten verdeeld door een filiaal van de Deutsche Post. Is dat een geval van onderaanneming of van concurrentie?

Het beheerscontract blijft in het vage wat de internetterminals in de postkantoren betreft. Is het de minister of De Post die beslist over de plaatsing? Voor de opleiding van de postmannen werd een bedrag van 2 percent uitgetrokken. De reconversie van Belgacom is slechts geslaagd dankzij een inspanning inzake opleiding. Ik ben ook ongerust voor wat het lichten van de postbussen betreft. Een laatste lichting om 17 uur is veel te vroeg. De dienstverlening zal daaronder lijden. Bovendien zal die regeling ook gevolgen hebben voor het personeel dat instaat voor het sorteren en dat, door het wegvallen van de avonddienst, een bijkomend loon aan zich ziet voorbijgaan. Vond daarover overleg plaats met het personeel?

In verband met het kantorennet wil ik weten op welke manier naar samenwerking is gestreefd met de gemeentelijke autoriteiten. Uit een door de Europese Unie in januari 2002 gepubliceerde studie over de perceptie van de openbare diensten bij de EU-burgers blijkt dat de Europese burger bijzonder gehecht is aan zijn openbare dienstverlening.

De burgers laken de handelwijze van de "nieuwe operatoren", die zich gedragen als privé-bedrijven. In landen waar de liberalisering het verst gaat, zoals Duitsland en de Scandinavische landen, is de ontevredenheid het grootst. De Belgen zijn erg gesteld op hun Post en de postkantoren. Het wordt stilaan duidelijk dat liberalisering voor opdrachten in het kader van de openbare dienstverlening niet spoort met tevreden klanten. Het debat over de filialen van De Post zou wel eens heel erg lang kunnen duren, en daarom beperk ik mij ertoe te vragen dat debat in het begin van het nieuwe parlementaire jaar opnieuw te openen.

01.09 De voorzitter : Ik stel voor dat we het debat over de filialen van De Post in het begin van het nieuwe parlementaire jaar voeren, aangezien er tijdens deze vergadering nog heel wat vragen moeten worden gesteld.

unilatéralement de ne pas envoyer un envoi donné?

01.08 Karine Lalieux (PS): Le nouveau contrat de gestion a maintenu le rôle social du facteur ainsi que la mission de service public de La Poste. Ceci est dans la ligne de la résolution adoptée au Parlement. Une Charte des consommateurs sera élaborée. A Bruxelles et à Anvers, c'est une filiale de la Deutsche Post qui distribue les journaux. S'agit-il d'une sous-traitance ou d'une concurrence ?

Il existe un flou au niveau du contrat de gestion concernant les bornes internet dans les bureaux de poste. Est-ce le ministre ou La Poste qui prend la décision de la mise en place ? Quant à la formation des postiers, elle s'est vue attribuer un montant de 2%. Si Belgacom a réussi sa reconversion, c'est grâce à un travail au niveau de la formation. J'ai également des inquiétudes au sujet du relevé des boîtes aux lettres. A 17 heures, c'est trop tôt. Le service rendu sera moindre et aura un effet sur le personnel chargé du tri, dans la mesure où il mettra fin aux vacations de soirées qui procurait un petit salaire à ce personnel . Ce sujet a-t-il donné lieu à des discussions avec le personnel ?

Concernant le réseau des bureaux, j'aimerais savoir quelle collaboration a été recherchée avec les autorités communales. Une étude commandée par l'Union européenne, publiée en janvier 2002, sur la perception qu'ont les citoyens des pays de l'UE de leurs services publics met en lumière l'attachement des Européens aux services publics.

Les citoyens dénoncent le comportement des «nouveaux opérateurs» comparable à celui des entreprises privées. Là où la libéralisation va le plus loin (Allemagne, Scandinavie...), l'insatisfaction est la plus grande. Les Belges tiennent à leur Poste et à ses bureaux. Une inadéquation se confirme entre libéralisation et satisfaction du client par rapport à une mission de service public. Concernant les filiales de La Poste, le débat serait très long, c'est pourquoi je me limiterai à demander que le débat soit rouvert à la rentrée.

01.09 Le président Je vous propose de mener le débat sur les filiales de La Poste à la rentrée, de nombreuses questions devant être posées au cours de la présente séance.

01.10 Yves Leterme (CD&V): Als ik het goed begrijp, komen vandaag alleen de vragen aan bod over het beheerscontract, zoals het werd toegelicht door de heer Thys. De vragen als aandeelhouder stellen we vandaag niet.

De **voorzitter**: Alle vragen mogen vandaag gesteld worden, maar bij voorkeur kort.

01.11 Frieda Brepoels (VU&ID): Maar ik zou toch voorstellen vandaag alleen de vragen over De Post te behandelen.

De **voorzitter**: Alle vragen gaan toch over De Post. De bedoeling is om vandaag het grote posthoofdstuk af te sluiten

01.12 Jean-Pierre Grafé (cdH): Allereerst verheug ik mij over de aanwezigheid in ons midden van de gedelegeerd bestuurder van De Post, die vast een voorteken is van de nauwe betrekkingen tussen zijn bedrijf en het Parlement.

De situatie van De Post is weliswaar economisch noch statutair te vergelijken met de toestand van Sabena, maar het weze duidelijk dat het geval Sabena voor ons een les is geweest, en ons met de neus op het gebrek aan opvolging door het Parlement en het gebrek aan transparantie vanuit het bedrijf ten opzichte van het Parlement gedrukt heeft.

We zijn het dan ook aan onszelf verplicht de minister vragen te stellen over het bedrijf, de evolutie ervan, de plannen voor De Post, de rentabiliteit en de strategische opties.

Is de gedelegeerd bestuurder voornemens een zo groot mogelijke transparantie aan de dag te leggen jegens het Parlement, en de democratische controle door het Parlement te vergemakkelijken door inzage te verlenen in bepaalde documenten die door de minister in het Parlement vermeld worden maar vervolgens van het bedrijf niet ingekeken mogen worden?

Ik hoop dat de nieuwe gedelegeerd bestuurder de democratische transparantie zal laten primeren.

Ten slotte sluit ik me aan bij de verklaringen van mevrouw Lalieux aangaande de problematiek van de Bank van De Post.

01.13 Daan Schalck (SP.A): Het nieuwe contract van De Post lijkt wel een overgangscontract. De liberalisering van De Post is nog niet uitgewerkt.

01.10 Yves Leterme (CD&V): Si je comprends bien, nous devons nous limiter aujourd'hui aux questions sur le contrat de gestion tel qu'il a été exposé par M. Thys. Nous ne poserons donc pas aujourd'hui les questions sous l'angle des actionnaires.

Le **président**: Vous pouvez poser toutes vos questions aujourd'hui, mais de préférence de façon concise.

01.11 Frieda Brepoels (VU&ID): Je voudrais tout de même proposer de nous limiter au dossier de La Poste.

Le **président**: Toutes les questions ont bien évidemment trait à la Poste. Notre objectif est de clôturer aujourd'hui l'important volet de La Poste.

01.12 Jean-Pierre Grafé (cdH): Avant tout, je me réjouis de la présence de l'administrateur délégué de La Poste, qui laisse augurer des relations étroites entre cette entreprise et le Parlement.

Si la situation de La Poste n'est pas comparable à celle de la Sabena en matière statutaire et économique, force est de reconnaître que la Sabena a été une leçon quant au manque de suivi de la part du Parlement et de transparence de la société vis-à-vis de celui-ci.

Nous nous devons donc d'interroger le ministre sur l'entreprise, son évolution, ses projets, sa rentabilité et ses options stratégiques

Entre-t-il dans les intentions de l'administrateur délégué de faire preuve d'un maximum de transparence vis-à-vis du Parlement et de faciliter son contrôle démocratique en lui rendant accessibles certains documents dont le ministre fait état devant le Parlement et dont l'accès est ensuite refusé par la société?

J'espère que le nouvel administrateur délégué préférera la transparence démocratique.

Enfin, je me joins aux questions de Mme. Lalieux relatives à la problématique de la Banque de La Poste.

01.13 Daan Schalck (SP.A): Le nouveau contrat de La Poste ressemble à un contrat de transition. La libéralisation de La Poste n'est pas encore

Hoe zal De Post zich wapenen tegen de liberalisering van de markt? Hoe wordt op die vrije markt bijvoorbeeld de sociale rol van De Post ingevuld?

Verder is ook de functie van de dochterondernemingen niet helemaal duidelijk. In de laatste jaren bleek dat de dochterondernemingen eerder marktaandeel van De Post afsnoepen. Is het de ambitie van de heer Thys om via de dochters een extra marktaandeel te verwerven?

Een onopgeloste vraag is ook of het nog altijd een doel van de regering is om een nieuwe grote, eventueel buitenlandse, partner te zoeken. Alleen op die manier zou De Post sterk genoeg staan in Europa. De vorige afgevaardigd bestuurder heeft altijd geprobeerd om De Post zo sterk te maken dat een partner niet nodig was. Onlangs veranderde hij echter helemaal van koers en zei dat een partner noodzakelijk is om de overlevingskansen van De Post te waarborgen. Welke richting gaan we nu uit?

In het nieuwe contract is het aantal prioritaire projecten verminderd. Is de vermindering een bewuste keuze die ertoe moet leiden dat er snel resultaat kan worden gehaald?

Tot slot stel ik mij ook vragen bij de concurrentieregels op de vrijere markt. Momenteel zijn er al spelers op de markt die zich van concurrentieregels niet veel aantrekken. Denk bijvoorbeeld aan de bedelers van reclameblaadjes. Ook zij moeten worden gecontroleerd.

01.14 François Bellot (MR): Zowel wat betreft de evenwichtige spreiding over het grondgebied, de openingsuren en de dienstverlening in de postkantoren, ben ik, als burgemeester, gekant tegen de vervanging van postkantoren door PSP's.

Hoe ver is het denkwerk over het uitbouwen van een netwerk dat aansluit op de lokale dienstverlening en rekening houdt met het bestaan van bepaalde plaatselijke afspraken gevorderd? In landelijk gebied probeert men nu al punten in te richten die verschillende diensten aanbieden. Zou u vormen van samenwerking aanvaarden waarbij de kleinhandel de toelating krijgt bepaalde postdiensten aan te bieden, in geval een herstructurering van de activiteiten zou worden doorgevoerd?

Waarom betreft men de gemeentebesturen niet bij

réalisée. Comment La Poste va-t-elle se prémunir contre la libéralisation du marché? Comment le rôle social de La Poste sera-t-il assuré sur ce marché libre?

En outre, la fonction des filiales n'est pas non plus tout à fait claire. Ces dernières années, les filiales ont plutôt soufflé des parts de marché à La Poste. Monsieur Thys ambitionne-t-il de conquérir des parts de marché supplémentaires grâce aux filiales?

La question de savoir si le gouvernement souhaite toujours rechercher un partenaire nouveau et puissant - éventuellement étranger - est également restée sans réponse. Seule cette solution permettra à La Poste d'avoir une position suffisamment forte en Europe. L'administrateur délégué précédent a toujours essayé de renforcer La Poste elle-même, rendant ainsi tout partenariat inutile. Il a néanmoins récemment changé d'opinion et a déclaré qu'un partenaire serait nécessaire pour garantir les chances de survie de La Poste. Dans quelle direction allons-nous?

Le nombre de projets prioritaires a été réduit dans le nouveau contrat. Cette réduction a-t-elle été opérée consciemment en vue d'atteindre des résultats rapidement?

Enfin, je m'interroge également sur les règles de la concurrence à respecter sur un marché plus libre. Certains acteurs sur le terrain ne s'en soucient déjà plus tellement. Prenons par exemple les distributeurs de publications publicitaires. Ils doivent également être contrôlés.

01.14 François Bellot (MR): En ce qui concerne la couverture géographique, les plages horaires et les services rendus dans les bureaux de poste, je suis, en tant que bourgmestre, opposé au remplacement des bureaux de poste par des PSP.

Quel est l'état de la réflexion sur le réseau en rapport avec les services locaux et compte tenu de l'existence de certains accords locaux?

Il faut savoir que, dans le monde rural, il existe des tentatives de points de services communs. Dans l'hypothèse d'un redéploiement d'activités, accepteriez-vous une collaboration permettant à de petits commerces de rendre certains services postaux?

Pourquoi ne pas associer les administrations

de demarche die De Post bij de federale overheid moet doen in geval van sluiting van een postkantoor of een postaal servicepunt dat meer dan 5 km verwijderd ligt van een bestaand postkantoor of servicepunt?

Zal De Post, die een offerte heeft gedaan voor de ontwikkeling van een elektronische identiteitskaart maar niet voor de diensten die nadien zouden kunnen worden ontwikkeld, samenwerken met de gemeenten op het stuk van de uitbouw van de gemeenschappelijke servicepunten die met name tot doel hebben in een internetterminal in de gemeenten te voorzien?

01.15 Frieda Brepoels (VU&ID): Na slechts zes maanden verkondigt premier Verhofstadt al welgemoed dat de heer Thys een geslaagde transfer is van de particuliere naar de openbare sector. Dat soort uitspraken maakt me steeds achterdochtig. Ik vermoed dat de premier vooral heel blij is als er geen stakingen zijn. De verkiezingen naderen immers.

De financiële situatie van De Post is heel onduidelijk. Het ging vroeger niet zo goed. Ik vraag me af welke maatregelen de heer Thys zal nemen om de inkomsten te verhogen. Zo staat er een overeenkomst met de krantenuitgevers op til. Hoe verlopen de onderhandelingen?

Welke tariefvoorwaarden schrijft de overheid voor? Is er wel ruimte om nieuwe inkomsten te creëren?

Het bestuur van De Post houdt vast aan het strategisch plan van de voorganger van de heer Thys. Hoe zal dit plan worden geactualiseerd?

Het structurele personeelstekort is een historische erfenis. Hoe zal dit tekort in Vlaanderen worden opgelost? Volgens de vakbonden worden er soms op kunstmatige wijze activiteiten naar Wallonië doorgesluist om de activiteiten daar op peil te houden.

De filialen hebben een negatieve invloed op De Post.

Volgens het beheerscontract zullen van sommige taken de reële kosten worden aangerekend. Een deel van de inkomsten uit diensten waarop De Post een monopolie heeft, wordt momenteel geïnvesteerd in privé-activiteiten. Dat mag eigenlijk niet. Hoe zal deze situatie worden uitgeklaard?

Het aantal en de locatie van de sorteercentra werd bepaald in overleg met de vakbonden. Volgens het

communales à la démarche que La Poste doit faire envers l'État fédéral en cas de suppression de bureau de poste ou de point de service distant de plus de 5 km d'un point de service ou d'un bureau de poste existant?

La Poste, qui a fait offre pour le développement de la carte d'identité électronique mais pas pour les services qui pourraient se développer par la suite, collaborera-t-elle avec les communes dans le développement des points de services communs qui ont notamment pour objet d'installer une borne Internet dans les villages?

01.15 Frieda Brepoels (VU&ID): Après six mois à peine, le premier ministre Verhofstadt proclame déjà, affichant sa bonne humeur, que M. Thys constitue un transfert réussi du secteur privé au secteur public. Voilà le genre de discours que j'accueille toujours avec méfiance. Je suppose que le premier ministre se réjouira particulièrement s'il n'y a aucune grève. En effet, les élections approchent.

La situation financière de La Poste manque de clarté. Tout n'était pas rose auparavant. Je me demande quelles mesures M. Thys va prendre afin d'augmenter les recettes. C'est ainsi qu'un accord se prépare avec les éditeurs de journaux. Comment les négociations se déroulent-elles ?

Quelles conditions tarifaires les pouvoirs publics imposent-ils? Existe-t-il effectivement une possibilité de créer de nouvelles recettes ?

La direction de La Poste se cramponne au plan stratégique du prédécesseur de M. Thys. De quelle manière ce plan sera-t-il actualisé ?

La pénurie structurelle de personnel est un héritage historique. Quelle solution à cette pénurie sera-t-elle apportée en Flandre ? Selon les syndicats, des activités passent parfois de manière artificielle en Wallonie pour permettre d'y garder l'activité à niveau.

Les filiales influencent négativement La Poste.

Aux termes du contrat de gestion, il sera tenu compte des coûts réels de certaines missions. Une partie des recettes générées par les services, pour lesquels La Poste jouit d'un monopole, sont investis à l'heure actuelle dans des activités privées. Cette pratique n'a pas lieu d'être. Comment cette situation va-t-elle être clarifiée ?

Le nombre et l'emplacement des centres de tri ont

beheerscontract mengt de overheid zich niet in dergelijke beslissingen, maar zo eenvoudig liggen de zaken natuurlijk niet. Ik vind het teleurstellend dat er toch vijf sorteercentra in stand worden gehouden. Op termijn is dat economisch onhoudbaar.

De regering hecht veel belang aan de sociale rol van de postbode. Dat is heel mooi, maar wie zal dat betalen? Hoe is dit verenigbaar met de wens om het rendement te verhogen?

In het oude beheerscontract stond dat de tarieven op het peil van de buurlanden moeten blijven. Waarom werd die bepaling afgevoerd?

Twee procent van de loonmassa is bestemd voor personeelsvorming. Is dat wel genoeg? Volgens *Test Aankoop* laat de opleiding van het personeel te wensen over.

De cijfers van het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT) over de bezorging van de post worden in twijfel getrokken. Slechts 74 procent zou worden bezorgd de dag na verzending. Hoe zal dat percentage worden opgekrikt? De Post heeft zich tot doel gesteld 97 procent van de poststukken twee dagen na verzending te bezorgen. Waarom niet 100 procent?

De Post zal zelf een methode ontwikkelen om de tevredenheid van klanten te meten. Waarom besteedt ze die opdracht niet uit aan een onafhankelijk instituut?

Uit onderzoek blijkt dat de openingsuren van de kantoren te beperkt zijn. Het ontwerp van het nieuwe beheerscontract herneemt wat dit onderwerp betreft de bepalingen van het oude. Naar mijn mening zouden er beter heel concrete doelstellingen in worden opgenomen.

01.16 Johnny Thys (Nederlands): Er zullen vijf sorteercentra blijven bestaan. We hadden de keuze: ofwel verloren we veel tijd met onderhandelingen om dit aantal te verminderen - wat economisch ongetwijfeld rendabeler zou zijn, ofwel namen we vlug een beslissing zodat het bedrijf voort kon. De commissieleden moeten daarbij in aanmerking nemen dat vanaf 2006 een groot deel van de markt zal worden vrijgemaakt. Als de sorteercentra dan niet volledig operationeel zijn, is dat een enorm concurrentienadeel voor De Post. Een bijkomende factor is dat de vakbonden bereid zijn zich soepel op te stellen inzake arbeidsvoorwaarden en flexibiliteit in ruil voor dit akkoord over de sorteercentra. Al bij al ging het dus

été définis en accord avec les syndicats. Aux termes du contrat de gestion, les pouvoirs publics restent à l'écart de telles décisions, mais il va de soi que les choses ne sont pas si simples. Je trouve décevant que cinq centres de tri soient quand-même maintenus. A terme, c'est intenable sur le plan économique.

Le gouvernement accorde beaucoup d'importance au rôle social du facteur. C'est très méritoire mais qui paiera ? Comment concilier cette approche avec la recherche d'un rendement accru?

L'ancien contrat de gestion prévoyait que les tarifs belges devaient rester au niveau de ceux des pays voisins. Pourquoi cette disposition a-t-elle été supprimée?

Deux pour cent de la masse salariale sont consacrés à la formation du personnel. Est-ce réellement suffisant ? Selon *Test-Achats*, la formation du personnel laisse à désirer.

Les chiffres de L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) relatifs à la distribution du courrier sont mis en doute. Le courrier ne serait distribué le lendemain de l'envoi qu'à 74 pour cent. Comment compte-t-on augmenter ce pourcentage ? La Poste s'est fixé comme objectif de distribuer 97 pour cent du courrier deux jours après l'envoi. Pourquoi pas 100 pour cent ?

La Poste va mettre elle-même au point une méthode pour mesurer le degré de satisfaction des clients. Pourquoi ne sous-traite-t-elle pas cette mission à un institut indépendant ?

Il ressort d'une enquête que les heures d'ouverture des bureaux sont trop restreintes. A cet égard, les dispositions de l'ancien contrat sont conservées dans le projet de nouveau contrat de gestion. Il me semble que le nouveau contrat devrait plutôt mentionner des objectifs très concrets.

01.16 Johnny Thys (en néerlandais): Il restera cinq centres de tri. Nous avons le choix: soit nous perdions beaucoup de temps dans des négociations pour réduire ce nombre, ce qui aurait certes été plus rentable économiquement, soit nous prenions une décision rapide pour que l'entreprise puisse continuer à fonctionner. Les membres de la commission doivent garder à l'esprit qu'à partir de 2006, une grande partie du marché sera libéralisée. Si les centres de tri ne sont pas totalement opérationnels, la Poste sera affectée d'un handicap sur le plan de la compétitivité. Un facteur supplémentaire est la souplesse dont les syndicats sont disposés à faire preuve concernant les conditions de travail et de flexibilité, en contrepartie

om een verdedigbare optie. De tijdswinst is belangrijker dan het economisch nadeel.

De service aan de cliënteel moet worden verbeterd en dit tegen een lagere kostprijs. Voorlopig denken we daarbij niet aan een samenwerking met de lokale krantenuitgever of groenteboer.

Kwaliteitsverbetering is een werk van elke dag. We moeten afspraken maken met het personeel en met de sociale partners om de stapels die 's avonds in de sorteercentra liggen, weg te werken. Komende uit de privé-sector ben ik niet tevreden met 91 à 95 percent, maar wil ik 98 à 99 percent van de doelstelling dag+1 halen. Dat vergt evenwel een cultuurwijziging.

De sociale rol van de postbode blijft behouden. De omstandigheden waarin de postbode het pensioen van huis tot huis bezorgt, worden verbeterd. Daarnaast zal de reeds bestaande georoute verder worden ontplooid om het werk van de postbode objectief neer te schrijven, om zijn werk vergelijkbaar te maken met dat van zijn collega's in andere regio's en om hem zijn sociale rol beter te laten opnemen.

Het klachtrecht wordt geregeld in secundaire wetgeving en het komt toe aan de overheid om dat te reguleren. De Post zal wel de ombudsdienst verder professionaliseren om klachten beter te kunnen afhandelen.

01.17 Frieda Brepoels (VU&ID): In het vorige contract stond 20 uur bij de sorteercentra voor de laatste lichting D+1.

01.18 Johnny Thys (Nederlands): Nu wordt het overal 19 uur.

(Frans): Wat het principe D+1 en het lichten van de postbussen betreft, gebeurt het lichten om 19 uur in de meeste kantoren, voor wat Brussel betreft. Wij zullen een studie laten uitvoeren om na te gaan hoe de postbestelling over het hele land correcter en eenvormiger kan worden georganiseerd en om te voorkomen dat sommige regio's worden benadeeld. Zo nodig kunnen wij het uur van de lichting vervolgens aanpassen.

01.19 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Als ik het goed begrijp zal er 's nachts geen enkel postkantoor meer open zijn? Zelfs niet in de stations zoals in Brussel-Zuid?

01.20 Johnny Thys (Frans): Enkel het kantoor in Brussel-Zuid zal 's nachts nog open zijn.

de l'accord sur les centres de tri. Tout bien considéré, il s'agissait donc d'une option défendable. Le gain de temps est supérieur à la perte économique.

Le service à la clientèle doit être amélioré et son coût réduit. Pour l'instant, nous n'envisageons pas de coopération avec le distributeur de presse ou l'épicier local.

L'amélioration de la qualité est un travail de tous les jours. Nous devons nous accorder avec le personnel et les partenaires sociaux éliminer les piles qui s'amoncellent tous les soirs dans les centres de tri. Je suis issu du secteur privé et je ne me satisfais pas de 91 à 95 pour cent ; je veux atteindre 98 à 99 pour cent des objectifs jour +1.

Mais il faudra pour cela un changement de culture.

Le rôle social du facteur sera maintenu. Les conditions dans lesquelles le facteur apportera les pensions à domicile seront par contre améliorées. En outre, le projet Georoute sera encore développé pour décrire objectivement la fonction du facteur, rendre son travail comparable à celui de ses collègues d'autres régions et lui faire assumer mieux encore son rôle social.

Le droit d'introduire une réclamation est réglé par la législation secondaire et il incombe aux autorités de le réguler. La Poste veillera à professionnaliser davantage son service de médiation pour garantir un traitement plus adéquat des réclamations.

01.17 Frieda Brepoels (VU&ID): Le contrat de gestion précédent prévoyait 20 h. pour les centres de tri pour la dernière levée J+1.

01.18 Johnny Thys (en néerlandais): Dorénavant ce sera 19 h. partout.

(en français) En ce qui concerne le principe J+1 et la levée des boîtes, les levées de courrier se font à 19 heures dans la majorité des bureaux, c'est-à-dire à Bruxelles. Nous allons commander une étude afin de voir comment desservir le pays d'une manière plus juste et uniforme, afin de ne pas léser certaines régions. Le cas échéant, nous pourrions ensuite agir sur les heures de levées.

01.19 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Si je comprends bien, il n'y aura plus de bureau de poste ouvert la nuit? Même dans les gares, comme à Bruxelles-Midi?

01.20 Johnny Thys (en français): Seul le bureau de Bruxelles Midi restera ouvert la nuit.

(Nederlands) We willen de commerciële opdracht van het bureau flexibeler invullen rekening houdend met de ligging en de aard van het publiek.

(En néerlandais) Nous voulons définir plus soupagement la mission commerciale du bureau en tenant compte de sa situation et du public qui le fréquente.

(Frans) Voor periodieken van verenigingen zijn er geen regels, maar we kunnen best proberen samen regels op te stellen.

(En français) Pour les périodiques édités par des associations, il n'y a pas de règles, mais nous pouvons très bien tenter d'en définir ensemble.

Het is onze bedoeling een Post te behouden die haar verantwoordelijkheid op het stuk van openbare en universele dienstverlening op zich neemt. Voorts zullen we de kantoren indelen in categorieën op grond van de ligging en het commerciële gewicht ervan.

Notre objectif est de maintenir une poste qui garde ses responsabilités de service public et universel. Ensuite, nous classerons les bureaux par catégories en fonction de leur localisation et de leur attractivité commerciale.

Het personeel moet gekwalificeerd zijn en in staat om mee te evolueren. Het nieuwe computersysteem kreeg zo veel mogelijk troeven mee, opdat de installatie ervan in alle postkantoren een succes zou worden.

Le personnel doit être qualifié et apte à suivre les changements. Le nouveau système informatique a été lancé avec un maximum d'atouts afin que son installation réussisse dans tous les bureaux de poste.

U had het over het aanbieden van een veelheid van diensten en over een mogelijke samenwerking met Belgacom in dat verband. Ik breng even onze drie basisdoelstellingen in herinnering: een efficiënte brievenpost, een verbetering van de diensten van de Bank van De Post en van de tak verzekeringen. Het ontwikkelen van andere producten is natuurlijk niet uitgesloten, maar het is ook niet de bedoeling van De Post een supermarkt te maken. Het zou dan om welomschreven producten moeten gaan, bijvoorbeeld met de bedoeling een jong publiek aan te trekken. Op dit ogenblik kan ik niet bevestigen of dat soort producten in samenwerking met Belgacom zal worden ontwikkeld.

Vous avez évoqué le multiservice et une collaboration en ce sens avec Belgacom. Je rappelle que nous avons trois objectifs-clés : l'efficacité du service de courrier, l'amélioration de la banque de La Poste, ainsi que de son assurance. D'autres produits peuvent, certes, être développés, mais La Poste ne compte pas devenir un supermarché. Il s'agirait de produits bien circonscrits, par exemple pour attirer une clientèle jeune. A l'heure actuelle, je ne peux vous dire si ce type de produit sera développé avec Belgacom.

Momenteel loopt een onderzoek naar de graad van tevredenheid van de cliënteel, met het oog op een betere dienstverlening. Op basis van de resultaten daarvan zullen we beslissen welke maatregelen nodig zijn, meer bepaald wat soepeler openingsuren betreft. Het personeel zal als opdracht krijgen te zorgen voor de best mogelijke dienstverlening.

Nous sommes occupés à réaliser une étude sur le niveau de satisfaction de notre clientèle, afin de mieux la servir. Lorsque nous en aurons les résultats, nous verrons ce qu'il y a lieu de faire, notamment en termes de flexibilité des horaires. L'objectif que nous donnerons au personnel sera de servir au mieux la clientèle.

Het principe van acties ten behoeve van de gehandicapten is in het beheerscontract opgenomen. Maar De Post ondervindt veel problemen, met name dat van veiligheid. Om te beginnen zullen we er de inventaris van opmaken en vervolgens actie ondernemen.

Quant aux handicapés, le principe d'actions en leur faveur est inscrit dans le contrat de gestion. Mais La Poste connaît beaucoup de problèmes, dont le premier est celui de la sécurité. D'abord, nous allons en faire l'inventaire avant d'agir.

Het nieuwe postkantoor in Woluwe is een goede zaak maar de doelstelling is om 50 à 100 kantoren per jaar te realiseren, niet meer en dat is goed zo.

Il est bien qu'il y ait un nouveau bureau de poste à Woluwé, mais l'objectif est de 50 à 100 bureaux par ans, pas plus et c'est une bonne chose.

Wat de sorteercentra en het treinvervoer betreft, hebben wij beslist van dat laatste af te zien omdat het niet de verhoopte snelheid en operationaliteit biedt.

U kent het sociaal plan zoals het een jaar geleden werd opgesteld.

Het strategisch plan is rond. Het werd door de raad van bestuur goedgekeurd. Volgende week zal het aan het management en de secretarissen-generaal worden voorgelegd. Ik wil dat zij er de primeur van hebben, maar ik ben bereid het daarna voor u toe te lichten.

(Nederlands) In antwoord op de vragen van de heer Mortelmans kan ik zeggen dat ik de tevredenheidsstudie absoluut nodig heb om te weten of de postkantoren klantvriendelijk zijn en om de klantenservice waar nodig te kunnen bijsturen. Het meten van de tevredenheid wil ik organiseren in samenwerking met de regelgever; onze belangen zijn hier gelijklopend.

Natuurlijk wil ik een zo groot mogelijk inzicht krijgen in de kostenstructuur en moet hierbij zoveel mogelijk worden uitgegaan van de reële kost van de verschillende posttaken.

De postkantoren zullen van de nodige en aangepaste infrastructuur worden voorzien. Wat betreft het internet, is het enthousiasme in de kantoren waar het wordt uitgetest groot, wat niet betekent dat internet in alle kantoren een doelstelling op zich wordt. De installatie moet op een kostenbewuste manier gebeuren en de bijkomende investeringen moeten verder gerendabiliseerd kunnen worden.

Ten overstaan van vergelijkbare bedrijven als De Post, is een investering van 2 procent van de loonmassa in opleiding een zeer grote inspanning. Ook hier zal de prioriteit liggen bij klantvriendelijkheid.

Wat de geboortekaartjes en overlijdensberichten betreft, willen we de levering één dag na het versturen zo snel mogelijk garanderen. Dit is een belangrijk engagement waarover ik binnenkort meer in detail zal communiceren. Ook voor de andere zendingen moet het percentage dat na één dag toekomt verhogen. Deze doelstelling bereiken vergt technische installaties enerzijds en een mentaliteitswijziging van het personeel anderzijds. Klantentevredenheid moet een gedeelde verantwoordelijkheid van heel het personeel

Concernant les centres de tri et le transport par train, nous avons opté pour nous passer du train, qui ne donne pas la vitesse et l'opérationnalité escomptées.

Vous connaissez le plan social tel que défini il y a un an.

Nous avons terminé l'élaboration du plan stratégique. Il a été approuvé par le conseil d'administration. Il sera soumis la semaine prochaine à l'équipe de management et aux secrétaires généraux. Je tiens à leur en réserver la primeur mais je suis à votre disposition pour venir vous en parler ensuite.

(En néerlandais) Je répondrai à M. Mortelmans que l'évaluation du taux de satisfaction m'est absolument nécessaire pour m'informer de la convivialité des bureaux de poste et corriger et adapter, si besoin est, le service offert à la clientèle. Je compte organiser cette évaluation du taux de satisfaction en collaboration avec le législateur. Nos intérêts convergent sur ce point.

Bien sûr, j'entends appréhender au mieux la structure des frais et il faut bien évidemment se fonder autant que possible sur le coût réel des différentes missions qui incombent au service postal.

Les bureaux de poste seront dotés de l'infrastructure nécessaire et adéquate. L'enthousiasme est grand dans les bureaux où sont testés des terminaux internet, ce qui ne veut pas dire que l'introduction de l'internet dans tous les bureaux deviendra une fin en soi. L'installation doit se faire à la lumière des coûts et il faut pouvoir rentabiliser davantage les investissements supplémentaires.

Par rapport à des entreprises comparables à La Poste, un investissement de 2 pour cent de la masse salariale dans la formation représente un effort très important. Ici aussi, la priorité sera accordée au service à la clientèle.

En ce qui concerne les faire-part de naissance et de décès, nous voulons garantir aussi rapidement que possible la distribution un jour après l'envoi. Il s'agit d'un engagement important à propos duquel je fournirai davantage de détails prochainement. Quant aux autres envois, le pourcentage des envois distribués le lendemain doit également augmenter. Pour atteindre cet objectif, il convient de disposer des installations techniques nécessaires mais il faut également un changement de mentalité au sein du personnel. La satisfaction

worden.

De vierminutenregel - maximum vier minuten wachttijd aan het loket - is inderdaad verdwenen omdat hij op zich weinig zin heeft. Belangrijker is dat de klant aan het loket ook een antwoord op zijn vraag krijgt, wat vandaag niet altijd het geval is. In dit verband moet ook de uitbouw van het *call center* bekeken worden.

Het beheerscontract is duidelijk wat betreft het verkiezingsdrukwerk en ander niet geadresseerd drukwerk; ik heb daar niets aan toe te voegen.

(Frans) In verband met de postbestelling, mevrouw Lalieux, heb ik het helemaal niet gehad over de Deutsche Post, maar wel over BD, een filiaal van de Nederlandse Post. Die organisatie krijgt geen overheidssubsidie, en ik heb er verder niets mee te maken.

Wij hebben Delta Media opgericht om te kunnen concurreren.

Op de vragen over de internetterminals heb ik al geantwoord.

Jaarlijks wordt 1,3 miljard BEF aan opleiding besteed. Dat is veel geld, maar eigenlijk verandert er niet zo veel tegenover de situatie in het verleden. Onze *core business* is de postbestelling. We moeten dan ook in de eerste plaats op dat gebied performant zijn en de opleiding daarop toespitsen.

Ook de vraag met betrekking tot de buslichtingen van 17 of 19 uur heb ik al beantwoord. Ik voeg er nog aan toe dat dagprestaties uiteraard goedkoper zijn, en dat avondwerk meer flexibiliteit vereist, waarover met de vakbonden onderhandeld moet worden. Ik koester niet de illusie dat ik tijdens mijn loopbaan bij De Post nooit met een staking geconfronteerd zal worden.

Ik heb niets te verbergen, maar het komt de minister toe me hier uit te nodigen.

Ik heb volledige openheid beloofd. Vandaag is een volledig financieel rapport klaar over de vroegere Post en haar filialen. Er heerst dus volledige duidelijkheid.

01.21 Jean-Pierre Grafé (cdH): Ik neem nota van wat de heer Thys heeft gezegd.

01.22 Johnny Thys (Nederlands): Zeker is dat we

du client doit devenir la responsabilité partagée de l'ensemble du personnel.

La règle des quatre minutes (quatre minutes d'attente maximum aux guichets) a en effet disparu dans la mesure où, en soi, elle a peu de sens. L'essentiel, c'est que le client qui se présente au guichet obtienne une réponse à sa question, ce qui n'est pas toujours le cas aujourd'hui. A ce propos, il convient également de considérer le développement du *call center*.

Le contrat de gestion est limpide en ce qui concerne les imprimés électoraux et les autres imprimés non adressés; je n'ai rien à ajouter à ce sujet.

(En français) En ce qui concerne la distribution du courrier, Madame Lalieux, je n'ai nullement parlé de la *Deutsche Post*, mais bien de "BD", une filiale de la Poste hollandaise. Aucun subside de l'Etat ne va à cette organisation, avec laquelle je n'ai rien à voir.

Nous avons mis *Delta Media* sur pied pour des raisons concurrentielles.

J'ai déjà répondu au sujet des bornes internet.

En ce qui concerne la formation, 1,3 milliard de francs belges y sont consacrés chaque année. C'est un montant important mais qui ne représente pas un grand changement par rapport au passé. Notre métier de base est le courrier et c'est là, avant tout, que nous devons être performants et donc, axer la formation.

Quant à la question de la levée du courrier à 17 heures ou à 19 heures, j'y ai déjà répondu. J'ajoute que les activités de jour coûtent bien entendu moins cher et que le travail du soir pose un problème de flexibilité à négocier avec les syndicats. Je n'ai aucunement l'illusion de pouvoir terminer ma carrière à la Poste sans essuyer de grève.

Je n'ai pas de secret à cacher mais il appartient au ministre de m'inviter à venir ici.

J'ai promis une ouverture complète. Aujourd'hui, un rapport financier complet a été établi au sujet de l'ancienne Poste et de ses filiales. Toute la clarté est faite.

01.21 Jean-Pierre Grafé (cdH): Je prends acte de ce qu'a dit M. Thys.

01.22 Johnny Thys (En néerlandais): Il est certain

vandaag stappen zetten om de kwaliteit en de dienstverlening meetbaar te maken. Op de vraag of het nieuwe beheerscontract De Post ook voorbereidt op de vrijmaking van de markt, kan ik hier niet ten volle ingaan. Het is wel de ambitie om het concurrentievermogen van De Post te vergroten. De winst ligt vandaag bij de mailactiviteit, tevens ook de kerntaak van De Post. We moeten er dus in de eerste plaats voor zorgen dat die mailactiviteit morgen kan overleven. Ik maak er in mijn communicatie met het management en het personeel geen geheim van dat hiervoor nog een enorme inspanning nodig is.

Zoeken naar een internationale partner voor De Post is vandaag mijn zorg niet. Dit is overigens een beslissing die de aandeelhouders moeten nemen. Ik moet nu zorgen voor het operationaliseren van De Post.

Diversificatie kan enkel als post morgen concurrentieel is. De toekomst van De Post ligt niet in de externe groei die het winstcijfer de hoogte in stuwt, maar bij de basisopdracht, namelijk post. Pas later moet naar diversificatie worden gezocht. Bij mijn aantreden bij De Post liepen niet minder dan 92 projecten. Daaruit werden negen veelbelovende focusprojecten geselecteerd, waaronder de postshops en georoute. We richten ons dus op minder projecten, maar boeken sneller vooruitgang.

Flexibiliteit van de tarifiering is nodig. Wij moeten toch ergens de middelen krijgen om te concurreren? Flexibiliteit in de tarifiering ten aanzien van grote klanten van De Post is noodzakelijk, maar ook de andere spelers op de markt moeten aan voorwaarden voldoen.

(Frans): Wij zullen het net van kantoren niet opleggen maar meer samenwerken met de overheden. Het moet een *win-winsituatie* zijn zowel voor de dienst aan het cliënteel als voor de actoren zelf.

De internetterminals komen er, er bestaat daartoe een markt. Maar ik ben er niet van overtuigd dat dit project met partners tot stand moet worden gebracht.

(Nederlands): Er blijft enorm veel werk te doen. De concurrentie in een open markt komt snel op ons af en met de huidige plannen is de toekomst van De Post geenszins verzekerd. De kostenbasis moet dalen. De markt voor de klassieke post zal krimpen.

qu'aujourd'hui nous entreprenons des démarches pour rendre mesurables la qualité et le service. Quant à savoir si le nouveau contrat de gestion prépare également La Poste à la libéralisation du marché, je ne peux pas traiter plus à fond cette question aujourd'hui. Nous avons toutefois la volonté d'augmenter la capacité concurrentielle de La Poste. À l'heure actuelle, c'est l'activité principale de la Poste, à savoir la poste à lettres qui permet de réaliser des bénéfices. Nous devons donc veiller en premier lieu à ce que cette activité puisse subsister demain. Dans ma communication avec le management et le personnel, j'explique clairement que cela nécessite encore un énorme effort.

La recherche d'un partenaire international pour La Poste ne fait pas partie de mes préoccupations actuelles. Il s'agit d'ailleurs d'une décision qui appartient aux actionnaires. Ma mission aujourd'hui est de rendre La Poste opérationnelle.

La diversification n'est possible que si la gestion du courrier devient concurrentielle. L'avenir de La Poste ne réside pas dans la croissance externe qui fait croître les bénéfices mais bien dans sa mission de base, c.-à-d. la gestion du courrier. La diversification ne doit être envisagée que plus tard. Pas moins de 92 projets étaient en cours lors de mon entrée en fonction à La Poste. Parmi ceux-ci, neuf projets centraux et prometteurs ont été retenus dont les postshops et Georoute. Le nombre de projets auxquels nous nous consacrons est donc réduit mais nous enregistrons plus rapidement des progrès.

La flexibilité des tarifs est nécessaire. Après tout, nous devons quand même trouver les moyens d'être compétitif. La flexibilité des tarifs à l'égard des grands clients de La Poste est requise mais les autres acteurs du marché doivent également répondre à certaines conditions.

(En français) En ce qui concerne le réseau, nous n'allons pas l'imposer mais agir davantage en collaboration avec les autorités. Cela doit être un *win-win* tant en ce qui concerne le service à la clientèle que pour les acteurs eux-mêmes.

Les bornes Internet verront le jour, il y a un marché pour cela. Mais je ne suis pas certain qu'il faille construire ce projet avec des partenaires.

(En néerlandais) Il reste énormément à faire. La concurrence sur un marché sera bientôt une réalité et les projets actuels ne sont nullement garants de l'avenir de La Poste. La base des coûts doit être réduite. Le marché des services postaux classiques

Daarom zoeken wij nieuwe commerciële producten om nieuwe inkomsten te verwerven. Nieuwe filialen zijn moeilijk haalbaar. Zonder daling van de kostenbasis komen we er niet, ook al passen wij de tarieven aan. Kruissubsidiëring is verboden en het businessplan moet gerespecteerd worden, anders krijgen we last met de Europese Commissie.

Vorig jaar werd de doelstelling dag+1 slechts voor 74 procent van de post gehaald. Dat was dan ook een echt dieptepunt. Het betreft hier trouwens eigen cijfers van De Post. Later zullen de metingen worden uitgevoerd door Belex, dat gecontroleerd wordt door het BIPT, zodat discussies over de metingen overbodig worden.

De openingsuren van de postkantoren kunnen slechts op basis van objectieve criteria worden gewijzigd. De bijkomende service moet worden afgewogen tegenover de kostprijs. Dit wordt nog verder onderzocht.

01.23 Yves Leterme (CD&V): De CD&V is uw bondgenoot voor het versterken van het postbedrijf en het uitvoeren van het beheerscontract. Er zijn nieuwe kansen voor De Post en dat verheugt ons. We zijn blij dat de heer Thys het nieuwe strategisch plan in deze commissie wil komen toelichten. De bedrijfsstrategie moet de *core business* doorzichtiger maken. Dat is de juiste doelstelling. Wij steunen de heer Thys daarin. Dit moet leiden tot meer rendement, betere kwaliteit van de dienstverlening en grotere werktevredenheid.

Het basismétier van De Post staat voor de heer Thys voorop. Activiteiten op andere communicatiedomeinen zijn geen prioritaire target. Ik hoop dat dat slechts een kwestie van tijdelijk uitstel is. De Post zal met de maatschappelijke evolutie mee moeten. De fysieke postbedeling zal in de toekomst afnemen.

Het georoutesysteem is zowel voor de postmensen als voor de postleiding van belang. Kan de heer Thys de timing van de implementatie van het systeem geven, want bij het personeel zijn de verwachtingen gespannen.

De passage over het kantorennet in het contract lijkt me ongeloofwaardig. De heer Thys is te professioneel om een cijfer te plakken op het aantal kantoren dat eventueel moet verdwijnen. Maar er moet toch al een vooropgezet doel zijn? In welk

va se réduire. C'est pourquoi nous recherchons de nouveaux produits commerciaux permettant de générer de nouvelles recettes. Il sera difficile de créer de nouvelles filiales. Si la base des coûts ne diminue pas, nous ne réaliserons pas nos objectifs, même en adaptant les tarifs. Le subventionnement croisé est interdit et il faut respecter le *businessplan* sous peine de nous heurter à la Commission européenne.

L'an dernier, l'objectif jour J+1 n'a été atteint que pour 74 pour cent du courrier. Il s'est donc agi d'un véritable record vers le bas. Il s'agit en l'espèce de chiffres fournis par La Poste elle-même. A l'avenir, les mesures seront effectuées par Belex, organisme contrôlé par l'IBPT, de manière à rendre superflue toute discussion à ce sujet.

Les heures d'ouverture des bureaux de poste ne peuvent être modifiées qu'en fonction de critères objectifs. Les services supplémentaires doivent être appréciés à la lumière de leur coût. L'examen de cette question sera poursuivi.

01.23 Yves Leterme (CD&V) : Le CD&V est votre allié en ce qui concerne le renforcement de l'entreprise qu'est La Poste et l'exécution du contrat de gestion. Il y a de nouvelles possibilités pour La Poste et nous nous en réjouissons. Nous nous réjouissons également du fait que M. Thys soit venu exposer le nouveau plan stratégique devant cette commission. La stratégie de l'entreprise doit rendre l'activité principale plus transparente. C'est là le véritable objectif à atteindre. Nous soutenons M. Thys dans ce projet, qui doit mener à un meilleur rendement, une qualité de service supérieure et une plus grande satisfaction du personnel.

Le métier de base de La Poste demeure la préoccupation principale de M. Thys. Les activités relatives à d'autres domaines de la communication sont secondaires. J'espère que cela n'est que temporaire. La Poste sera bien contrainte d'évoluer avec la société. A l'avenir, la distribution physique de courrier perdra progressivement en importance.

Le système Georoute est important pour le personnel comme pour la direction de La Poste. M. Thys peut-il fournir un calendrier de la mise en œuvre du système, car le personnel attend avec anxiété?

Le passage du contrat relatif au réseau de bureaux me semble peu crédible. M. Thys est trop professionnel pour coller un chiffre sur le nombre de bureaux qui seront éventuellement appelés à disparaître. Vous avez pourtant dû vous fixer un

stadium zitten de plannen om de spreiding van kantoren kritisch te evalueren?

In de vorige legislatuur is de wijze, vooruitziende beslissing genomen om een budget van 300 miljoen euro te reserveren om een sociaal plan in De Post te financieren. Is De Post vragende partij om dat bedrag te gebruiken? Waarom is de 300 miljoen euro nog niet gedeblokkeerd?

01.24 Johnny Thys (Nederlands): De Post als communicatiebedrijf is een concept dat ik wil afvoeren. De Post heeft twee basisactiviteiten die moeten worden uitgebouwd en verbeterd: *mail* die efficiënt gecommercialiseerd moet worden en *retail* dat van De Post een beter bankier en verzekeraar moet maken. Ik ben heel ambitieus om de inkomsten vanuit die activiteiten te verhogen. Er staat een nieuw computersysteem in de steigers dat het personeel veel tijd moet besparen, tijd die vrijkomt voor andere activiteiten. Ik heb nog geen agressieve kostenbeheersing voor het kantorennetwerk uitgewerkt. Ik wil eerst kijken wat het potentieel is. Misschien zal ik die politiek later moeten herzien.

Wat de Georoutes betreft worden in september in dertig zones ingevoerd. In december volgt dan een evaluatie en begin volgend jaar een implementatie in alle zones.

De 300 miljoen euro wil ik uiteraard hebben. Een formeel verzoek zal de minister deze week bereiken.

01.25 Minister Rik Daems (Nederlands): Uiteraard wil de heer Thys het budget gebruiken. In de nieuwe context is het budget bedoeld voor de uitbouw van het bedrijf en niet zozeer voor een sociaal plan voor het personeel. Bij het aantreden van de regering heb ik mij geëngageerd om de bestemming van het budget in die richting te verschuiven. De 300 miljoen euro worden deze week opgevorderd.

01.26 Yves Leterme (CD&V): Twaalf miljard frank is een enorm bedrag! Ik heb begrepen dat de minister het budget zal deblokken en ter beschikking stellen van De Post. Mijn fractie wil dat steunen, want De Post staat op een kruispunt en moet de nodige middelen krijgen om een nieuwe weg in te slaan.

objectif! Quel est l'état d'avancement des projets d'évaluation critique de la répartition des bureaux?

Au cours de la précédente législature, le gouvernement avait pris la décision sage et prévoyante de réserver un budget de 300 millions d'euros pour le financement du plan social de La Poste. La Poste a-t-elle l'intention d'utiliser cette somme? Pourquoi les 300 millions d'euros n'ont-ils pas encore été débloqués?

01.24 Johnny Thys (en néerlandais) : Je souhaite dissocier La Poste du concept d'entreprise de communication. La Poste exerce deux activités de base qui doivent être développées et améliorées: l'activité "mail", qui doit être commercialisée efficacement, et l'activité "retail", qui doit faire de La Poste un meilleur banquier et un meilleur assureur. Mon ambition est grande d'augmenter les revenus liés à ces activités. Un nouveau système informatique est en cours de mise au point, il devrait permettre au personnel de gagner du temps qui sera disponible pour d'autres activités. Je n'ai pas encore développé de maîtrise agressive des coûts pour le réseau de bureaux de poste. Je souhaite préalablement me rendre compte du potentiel. Peut-être devrai-je revoir cette politique ultérieurement.

Le projet Georoutes sera introduit dans trente zones au mois de septembre. En décembre suivra une évaluation et au début de l'an prochain, une mise en oeuvre dans l'ensemble des zones.

Je désire par ailleurs obtenir les 300 millions d'euros. Une demande formelle parviendra au ministre cette semaine.

01.25 Rik Daems, ministre: (en néerlandais) M. Thys veut sans aucun doute utiliser le budget. Dans le nouveau contexte, le budget est davantage destiné au développement de la société qu'à un plan social pour le personnel. Lors de l'entrée en fonction du gouvernement, je me suis engagé à diriger le budget en ce sens. Les 300 millions d'euros seront demandés cette semaine.

01.26 Yves Leterme (CD&V) : Douze milliards de francs représentent une somme colossale ! J'ai compris que le ministre allait débloquent le budget et le mettre à la disposition de La Poste. Mon groupe soutiendra cette opération, car La Poste se trouve à la croisée des chemins et doit bénéficier des moyens nécessaires pour s'engager dans une nouvelle voie.

De **voorzitter**: Dan gaan we over tot de interpellatie en vragen aan minister Daems

02 **Samengevoegde interpellatie en vragen van**
 - mevrouw Frieda Brepoels tot de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het nieuwe beheerscontract van De Post" (nr. 1299)
 - mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7464)
 - de heer Jean Depreter aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheerscontract van De Post" (nr. 7468)

02.01 **Frieda Brepoels (VU&ID)** Dit is al het derde beheerscontract van De Post. De N-VA-fractie is allang vragende partij voor een debat hierover, maar eens te meer is een goede gelegenheid daarvoor niet benut. Niettemin ben ik aangenaam verrast door het open gesprek met de heer Thys. Als minister Daems zijn houding overnam, zouden er ongetwijfeld minder vragen worden gesteld.

Aanvankelijk werd het nieuwe beheerscontract voorgesteld als een tabula rasa, vooral in gevoelige aangelegenheden als het postkantorennetwerk en de sorteercentra. De uitspraken van de heer Thys bevestigen mij in mijn overtuiging dat het dat helemaal niet is geworden. De heer Thys is al blij dat hij de kans krijgt de *core business* van De Post te verfijnen.

Ik begrijp niet waarom het zo lang heeft geduurd voor het nieuwe beheerscontract is afgewerkt. Er is een half jaar verlopen voor men een voldragen beheerscontract heeft uitgewerkt.

Voorts ben ik er nog steeds niet zeker van dat De Post wel voldoende mogelijkheden krijgt om zich voor te bereiden op de vrijgemaakte markt. Een Belgisch overheidsbedrijf wordt niet uitsluitend beheerd op basis van economische criteria. Ook communautaire en sociale belangen spelen mee. Op termijn dient dat noch de klanten, noch het personeel.

Al bij al heeft de uiteenzetting van de heer Thys mij

Le **président**: Nous passons à présent à l'interpellation et aux questions adressées au ministre Daems

02 **Interpellation et questions jointes de**
 - Mme Frieda Brepoels au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le nouveau contrat de gestion de La Poste" (n° 1299)
 - Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7464)
 - M. Jean Depreter au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "le contrat de gestion de La Poste" (n° 7468)

02.01 **Frieda Brepoels (VU&ID)** Nous en sommes déjà au troisième contrat de gestion conclu avec La Poste. Le groupe N-VA réclame depuis longtemps un débat à ce sujet, mais une fois de plus, nous avons laissé passer l'occasion de le faire. Cela dit, je suis agréablement surprise par la discussion ouverte que nous avons pu avoir avec M. Thys. Si le ministre Daems faisait sienne l'attitude de l'administrateur délégué, il n'y a pas de doute qu'on lui poserait moins de questions.

Le nouveau contrat de gestion était initialement présenté comme une opération "table rase", surtout dans des domaines délicats tels que le réseau des bureaux de poste et les centres de tri. Les déclarations de M. Thys me confortent dans ma conviction qu'on n'a finalement pas du tout fait table rase. M. Thys se félicite déjà d'avoir la possibilité d'optimiser l'activité de base de La Poste.

Je ne comprends pas pourquoi la mise au point du nouveau contrat de gestion a pris tellement de temps. La durée de gestation aura été de six mois.

Par ailleurs, je ne suis toujours pas certaine du fait que La Poste disposera bien des moyens lui permettant de se préparer au marché libéralisé. Il est évident qu'une entreprise publique belge n'est pas gérée uniquement en fonction de critères économiques. Il y a des intérêts communautaires et sociaux qui interviennent également. A plus long terme, cet état de chose ne profite ni aux clients, ni au personnel.

L'exposé de Monsieur Thys m'a quelque peu

toch enigszins gerustgesteld. Ik betreur echter dat er niet meer moeite wordt gedaan voor samenwerking met de privé-sector.

Het beheerscontract biedt weinig oplossingen voor de knelpunten die aan het licht kwamen in de enquête van *Test Aankoop*, bijvoorbeeld op het vlak van de dienstverlening. Als het raadgevend comité voor de postdiensten een grotere inbreng had gekregen in de totstandkoming van het beheerscontract, zou dat wellicht anders zijn geweest.

De sancties ingeval De Post haar beloften niet nakomt, zouden beter moeten worden omschreven. Nu werd gewoon de formulering van het oude beheerscontract overgenomen. Die biedt onvoldoende garanties.

Ten slotte zegt het nieuwe beheerscontract niets over de overheveling van de pakjesdienst van de NMBS naar De Post. Nochtans bevatte het oude beheerscontract hierover een passage. Waarom is die verdwenen?

02.02 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Bij de bespreking van de begroting 2002 is gebleken dat het budget voor de opdrachten van openbare dienstverlening van De Post veel lager was dan in 2001. U liet ons toen verstaan dat, naargelang de strategie die De Post zou volgen, dit bedrag misschien herzien kon worden. Voor welke bedragen komt de Staat zijn verbintenissen na in het nieuwe beheerscontract? Gaat het over de begroting 2002 of over nieuwe vormen van financiering die De Post zal moeten vinden?

Welke rol speelt het BIPT, dat belast is met het instellen van evaluatieroosters en reguleringsmechanismen, ten aanzien van De Post?

Voorzitter: Daan Schalck

Inzake de portaalsite is het absoluut noodzakelijk dat er in het beheerscontract in een duidelijke verband met de opdrachten die de regering De Post geeft, wordt voorzien. Is de regering daartoe uitdrukkelijk bereid?

Wat de evaluatie betreft moeten kwaliteitscriteria worden uitgewerkt, aangezien de ombudsmannen hebben vastgesteld dat er op bepaalde punten, zoals met name de aangetekende zendingen, ontevredenheid bestaat. Wat gebeurt er als De Post de *total quality* niet bereikt? Wordt er in sancties voorzien? Wordt de evaluatie van het kwaliteitsniveau door het BIPT of door andere

rassurée. Je déplore toutefois que l'on ne déploie pas plus d'efforts pour coopérer avec le secteur privé.

Le contrat de gestion n'offre guère de solutions aux problèmes révélés par l'enquête de *Test-Achats*, par exemple en ce qui concerne la qualité du service. Si le Comité consultatif pour les services postaux avait bénéficié d'une plus grande collaboration lors de l'élaboration du contrat de gestion, il en aurait peut-être été différemment.

Il conviendrait de préciser les sanctions auxquelles s'expose La Poste si elle ne respecte pas ses engagements. On s'est contenté de reproduire la formulation de l'ancien contrat de gestion, ce qui n'offre pas suffisamment de garanties.

Enfin, le nouveau contrat de gestion ne comporte rien à propos du transfert du service des colis de la SNCB à La Poste. L'ancien contrat de gestion comprenait pourtant un passage à ce sujet. Pourquoi a-t-il été supprimé ?

02.02 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Lors de la discussion du budget 2002, le budget alloué aux missions de service public de La Poste était en forte diminution par rapport au budget 2001. A l'époque, vous nous laissiez entendre qu'au vu des politiques que mènerait La Poste, il ne serait peut-être pas exclu de revoir ce montant. Dans le nouveau contrat de gestion, sur quels montants l'Etat honore-t-il ses engagements ? S'agit-il du budget 2002 ou de nouveaux types de financement à trouver par La Poste ?

Quel est le rôle de l'IBPT, organe chargé de mettre au point des grilles d'évaluation et des mécanismes de régulation, vis-à-vis de La Poste ?

Président : Daan Schalck

En ce qui concerne le portail informatique, il est impérieux de prévoir, dans le contrat de gestion, une articulation claire des missions que donne le gouvernement à La Poste. Y a-t-il une volonté explicite de la part du gouvernement à cet égard ?

En matière d'évaluation, des critères de qualité doivent être élaborés étant donné certains taux d'insatisfaction relevés par les médiateurs, notamment en ce qui concerne les envois recommandés. Quid si La Poste n'arrive pas à la qualité totale ? Des sanctions sont-elles prévues ? L'évaluation du niveau de qualité sera-t-elle réalisée par l'IBPT ou par d'autres organismes ? Il

instellingen uitgevoerd? Het is niet onbelangrijk te herinneren aan het feit dat de consumentenverenigingen veel aandacht aan dit soort problemen besteden.

02.03 Jean Depreter (PS): Het in verband met de krantenverdeling bereikte akkoord is een goede zaak. De kwaliteit van de afhandeling van de post, de hoofdpdracht van het bedrijf, zal eveneens worden verbeterd door van 91% tot 95% succesvolle bestelling over te gaan.

Wat de financiële basisprestaties betreft wordt de rol van De Post bevestigd via de universele dienstverlening. Deze dienst is een zeer goede zaak gelet op het bestaan van het compensatiefonds.

Het invoeren van nieuwe technologieën in de postkantoren ten slotte houdt meer in dan het ter beschikking stellen van een internetterminal in het midden van het kantoor.

Hoe zit het met de sluiting van de kleine postkantoren waarover reeds verschillende verklaringen werden afgelegd?

Om een PSP dat meer dan 5 km van een ander is verwijderd te sluiten, kunnen we stellen dat de regering vooraf moet worden ingelicht. Is vooraf inlichten voldoende of moet toestemming worden gevraagd?

Ik veronderstel dat niemand dit wil, maar we kunnen ons het scenario al voorstellen: een postkantoor wordt door een PSP vervangen, vervolgens wordt de regering over de sluiting van het PSP ingelicht en ten slotte moet men het stellen met een rondtrekkend bestelwagentje.

Moet de gemeentelijke overheid niet worden betrokken bij de procedure om een PSP te sluiten?

02.04 Minister Rik Daems (Nederlands): Zoals in al mijn dossiers zal ik ook hier de *corporate governance* zuiver toepassen. Ik ben de eerste die de gedelegeerd bestuurders van de verschillende bedrijven hier naartoe heeft gebracht en ik zal dat blijven doen. Eventueel moeten we structuur geven aan deze vorm van rapportering, zodat ook mijn opvolgers het blijven doen.

Het beheerscontract werd voorgesteld door de heer Thys en mezelf en we noemden het geen van beiden een revolutie. Wel is het een nuttig werkinstrument. De heer Thys is voorzichtig maar

n'est pas superflu de rappeler que les associations de consommateurs sont particulièrement attentives à ce type de problématique.

02.03 Jean Depreter (PS): L'accord intervenu concernant la distribution des journaux est une bonne chose. La qualité de l'acheminement du courrier, mission essentielle de La Poste, ira également en s'améliorant en passant de 91% à 95% de réussite.

En ce qui concerne les prestations financières de base, La Poste voit son rôle confirmé via le service universel, service tout à fait positif étant donné l'existence du fonds de compensation.

Enfin, introduire les nouvelles technologies dans les bureaux de poste ne signifie pas qu'il suffira d'installer une borne Internet au milieu du hall pour que les gens s'en servent.

Qu'en est-il des fermetures de petits bureaux de poste, qui ont fait l'objet de déclarations diverses?

Pour supprimer un PSP distant de plus de 5 km d'un autre, la démarche peut se résumer à "prévenir" le gouvernement. Prévenir ou demander l'autorisation?

Je suppose que ce n'est l'intention de personne, mais on peut imaginer le scénario qui consiste à remplacer un bureau de poste par un PSP, puis prévenir le gouvernement de la fermeture du PSP, et on se retrouve avec une petite camionnette itinérante.

Les administrations communales ne devraient-elles pas être associées à la démarche en cas de volonté de fermeture d'un PSP?

02.04 Rik Daems, ministre (en néerlandais): J'appliquerai le principe du *corporate governance* pur, comme pour tous mes dossiers. Je suis le premier à avoir invité ici les administrateurs délégués des différentes entreprises, et je continuerai à le faire. Nous devons structurer cette forme de rapport, de sorte que mes successeurs continuent dans cette voie.

Le contrat de gestion a été présenté par Monsieur Thys et moi-même, et aucun de nous n'y a vu une révolution. C'est toutefois un instrument de travail utile. Monsieur Thys est prudent mais dynamique.

doortastend.

De rapportering kwam er pas na zes maanden omdat ik het bedrijf eerst wou laten bekomen en het lopende contract hoe dan ook toch van toepassing bleef.

De sancties zijn dezelfde als die in het vorige beheerscontract.

Nieuw is dat de raad van bestuur ook de vergoeding van het management voor een deel afhankelijk heeft gemaakt van prestatie.

(Frans) Over een periode van vijf jaar bedraagt de te factureren kostprijs 227 miljoen euro per jaar. Het gaat hier om een factuur die de Post overmaakt aan de Staat voor het verlenen van de diensten en het volbrengen van de opdrachten omschreven in het beheerscontract.

De bankdiensten zijn niet voor 100 percent gedekt, maar alle bankinstellingen zullen de verantwoordelijkheid moeten dragen voor wat hun marktaandeel betreft.

Als men mij iets niet kan verwijten is het wel dat ik geen ruimte zou laten voor parlementaire initiatieven. Ik moedig integendeel parlementaire initiatieven aan, want met een regel uitgevaardigd door het Parlement behaal ik veel gemakkelijker resultaat dan met het verdedigen van mijn eigen voorstellen bij de regering.

Wat de begroting betreft, werd een bedrag van 50 miljoen euro niet opgenomen in de jaarrekeningen, maar ze werden wel gefactureerd.

Volgend jaar zullen we moeten bespreken op welke wijze we dat gefactureerd bedrag gaan opnemen in de begroting 2003.

Het BIPT is het instituut dat toezicht houdt op de postdiensten. Het gaat om een neutraal orgaan en het is dus goed geplaatst om kennis te nemen van de gegevens en om zowel de nominale waarde als de kwaliteit van de geleverde diensten na te gaan.

02.05 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Ziet het BIPT ook toe op de naleving van de regels van de beheersovereenkomst?

02.06 Minister Rik Daems (Frans): Ten dele. De metingen worden echter uitgevoerd door BELEX, dat vervolgens de te controleren gegevens overmaakt aan het BIPT. BELEX is eveneens een neutraal orgaan.

Le rapport n'a été présenté qu'au bout de six mois, car je voulais laisser à l'entreprise le temps de se remettre et le contrat en cours était de toute manière toujours d'application.

Les sanctions prévues sont les mêmes que dans le contrat de gestion précédent.

La liaison partielle établie par le conseil d'administration entre la rémunération du management et le niveau des prestations constitue un élément nouveau.

(En français) Le coût à facturer pour cinq ans se chiffre à 227 millions d'euros par an. Il s'agit d'une facture que La Poste remet à l'Etat pour services rendus et missions accomplies selon les termes du contrat de gestion.

Le service bancaire n'est pas couvert à 100%, mais il revient à toutes les institutions bancaires d'en supporter le poids.

Nul ne peut me reprocher de ne pas laisser d'initiatives au Parlement. Au contraire, je cherche à stimuler l'activité parlementaire, car une règle édictée par le Parlement passe plus facilement que la défense des propositions que je pourrais faire moi-même auprès du gouvernement.

En ce qui concerne le budget, 50 millions d'euros n'ont pas été repris dans les comptes de cette année, mais ils ont été facturés.

L'an prochain, nous débattons pour voir comment intégrer ce montant facturé dans le budget 2003.

L'IBPT est l'organe de contrôle de l'activité postale. Etant neutre, il est bien placé pour relever les données et examiner les aspects nominaux et qualitatifs des services rendus.

02.05 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): C'est l'IBPT qui contrôle le respect des règles des contrats de gestion?

02.06 Rik Daems, ministre (en français): En partie. Mais tout ce qui est prise de mesures sera fait par Belex, qui, ensuite, fournira à l'IBPT toutes les données à contrôler. Belex est également un organisme neutre.

Wat dan de portaalfunctie en e-government betreft: bepaalde aspecten daarvan zullen De Post de mogelijkheid bieden haar elektronische dienstverlening uit te breiden, maar ze kan in deze niet de bevoorrechte partner worden van de Staat, omdat de Europese concurrentieregels zulks verbieden. Zoals om het even welke onderneming zal De Post haar diensten kunnen aanbieden op een concurrentiële markt.

Ze ging al een vennootschap aan met Belgacom om de certificatie van gegevens binnen te halen. Ik wijs erop dat het de allereerste keer is dat een dergelijke rechtstreekse samenwerking tussen twee autonome overheidsbedrijven tot stand komt.

02.07 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Er wordt al met het spoor samengewerkt.

02.08 Minister Rik Daems (Frans): Nee! Het ging om een dienst van een bedrijf aan een ander bedrijf; in dit geval gaat het echter om een werkelijk kapitalistische samenwerking. De aangetekende zendingen blijven een voorbehouden domein. Deze dienst wordt niet geautomatiseerd

De heer Depreter maakt zich zorgen over de krantenverdeling. Het debat hierover is begonnen.

Inzake de krantenverdeling bedragen de reële kosten die jaarlijks door De Post worden gefactureerd 3,2 miljard frank. Dat is vreselijk veel! Die kosten moeten natuurlijk beantwoorden aan de dienst die wordt verleend en die niet kan worden gesubsidieerd.

02.09 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Het beheercontract verwijst wel naar reële kosten.

02.10 Minister Rik Daems (Frans): Ik heb het over de kosten gehad die De Post echt moet ten laste nemen om de kranten te verdelen en die de Staat - met andere woorden de belastingplichtigen - heeft betaald. Die kosten moeten nauwkeurig worden onderzocht wanneer met de verdelers wordt onderhandeld.

Op de kwaliteit van de afhandeling van de poststukken kan ik niet ingaan, want over het strategisch plan kan ik niets vrijgeven. In het vorige strategisch plan lag de klemtoon op de externe groei van de onderneming om ze tegen een steeds verdere openstelling van de markt te beschermen. In het nieuwe plan is de verhouding tussen de

Venons-en au portail et au gouvernement électronique. Certains aspects y afférant permettront à La Poste de développer ses services en électronique, mais elle ne peut pas devenir le partenaire privilégié de l'Etat en la matière, car les règles européennes de concurrence loyale ne le permettent pas. La Poste pourra pourtant fournir ses services dans un marché concurrentiel comme n'importe quelle entreprise.

Elle s'est déjà associée à Belgacom pour emporter la mise sur la certification des données. Je souligne que c'est la première fois qu'on assiste à une collaboration directe entre deux EPA.

02.07 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Il y avait déjà eu une collaboration avec le rail.

02.08 Rik Daems , ministre (en français) : Non! Il s'agissait d'un service rendu d'une entreprise à une autre, alors que dans ce cas-ci, c'est une vraie collaboration de type capitalistique. Quant au courrier recommandé, il reste du domaine réservé. Il ne sera pas informatisé.

M. Depreter s'est inquiété de la distribution des journaux. Le débat est entamé à ce sujet.

Pour la distribution de journaux, le coût réel facturé sur base annuelle par La Poste est de 3,2 milliards de francs. C'est énorme! Or ce coût doit être à la hauteur du service rendu. L'on ne peut pas le subsidier.

02.09 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Dans le contrat de gestion, il est bien fait référence au coût réel.

02.10 Rik Daems, ministre (en français): Je vous ai parlé du coût que La Poste a réellement dû assumer pour distribuer les journaux et que l'Etat a payé, c'est-à-dire les contribuables. Lorsqu'auront lieu les discussions avec les distributeurs, ce coût sera à examiner de près.

En ce qui concerne la qualité de l'acheminement du courrier, je ne peux vous donner de précisions car je ne peux rien dévoiler du plan stratégique. Dans le plan stratégique antérieur, l'accent était mis sur la croissance externe de l'entreprise, pour la protéger dans un marché de plus en plus ouvert. Or, dans ce nouveau plan, le rapport entre

investeringen in kapitaal en de ontwikkeling van de externe markt kleiner. De heer Thys is van mening dat De Post zich meer moet toeleggen op haar *core business*. De wijziging betreft vooral een grotere aandacht voor de basisactiviteiten. Voor het overige ontbreekt het nodige kapitaal om in de externe markt te kunnen investeren. De prioriteiten zijn niet langer dezelfde en vanuit een zeker realisme werden negen nieuwe projecten gekozen.

Zeven commissies liggen aan de basis van de universele dienstverlening. Ikzelf werd door een commissie met een opdracht belast en die voer ik dan ook uit.

Momenteel worden tien Internetterminals getest. Volgens de heer Thys moeten we voorzichtig blijven, maar als de tests positief zijn, kunnen we het systeem invoeren.

Over de PSP's en de afstand van 5 kilometer staat in het vorige beheerscontract dezelfde passage. De politieke invloed mag niet te veel doorwegen op de contractuele relaties tussen een onderneming en een aandeelhouder uit de politieke wereld. Ik heb de idee geopperd om de gemeenten hierbij te betrekken, wat de flexibiliteit van het beheerscontract perfect mogelijk maakt.

Er zouden zich nog meer mogelijkheden kunnen voordoen door de servicepunten van de post waarvan het aantal zou kunnen toenemen, af te bakenen.

02.11 Frieda Brepoels (VU&ID): Ik ben het niet eens met de minister inzake de rol van de gemeenten bij de invulling van de taken van de PSP's of Post Service Punten. Het beheerscontract is nog vijf jaar geldig en stelt duidelijk dat die taken door het personeel van De Post moeten worden uitgevoerd, niet door de privé-sector. De minister heeft trouwens niet geantwoord op mijn vraag over de verdwijning van de postcolli uit het beheerscontract.

02.12 Minister Rik Daems (Nederlands): Samenwerking met ABX is het doel. Maar niet iedereen is het ermee eens dat de pakjesdienst tot de basisservice van De Post hoort. Daarom hebben wij dit bewust weggelaten uit het beheerscontract.

02.13 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Artikel 5 met betrekking tot De Bank Van De Post bepaalt dat deze een bankrekening voor jongeren van minder dan 12 jaar kan openen. De

investissements en capital et développement du marché externe est moindre. M.Thys estime qu'il faut davantage se centrer sur le *core-business*. Le changement réside en une attention plus grande envers les métiers de base. Du reste, le capital manque pour pouvoir investir dans le marché externe. Les priorités ont varié, et c'est en fonction d'un certain réalisme que neuf projets ont été choisis.

Sept commissions sont à la base du service universel. Quant à moi, une commission m'a donné une mission et je l'exécute.

Actuellement, dix terminaux d'Internet sont testés. Il faut rester prudent, selon M.Thys. Mais si les tests s'avèrent positifs, nous pourrions instaurer le système.

Quant aux PSP et à la distance de 5 kilomètres, on retrouve en ce qui les concerne le même passage que dans le précédent contrat de gestion.

L'influence politique ne doit pas être trop importante dans des relations contractuelles entre une entreprise et un monde politique actionnaire. J'ai introduit l'idée d'impliquer les communes dans ce cadre, ce qui pourrait être admis grâce à la flexibilité du contrat de gestion.

Des opportunités supplémentaires pourraient s'offrir en cernant les points de services postaux, qui, demain, pourraient se multiplier.

02.11 Frieda Brepoels (VU&ID): Je ne partage pas l'avis du ministre concernant le rôle des communes dans le cadre de la réalisation des missions des Points de Service Postal. Le contrat de gestion court encore pendant cinq ans et stipule clairement que les missions doivent être exécutées par le personnel de La Poste et non par le secteur privé.

Le ministre n'a du reste pas répondu à ma question concernant la suppression des colis postaux du contrat de gestion.

02.12 Rik Daems, ministre (en néerlandais): Nous rechercherons une collaboration avec ABX. Chacun n'estime néanmoins pas que le service d'expédition postale fait partie des services de base de La Poste. Nous l'avons dès lors délibérément supprimé dans le contrat de gestion.

02.13 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): L'article 5 sur la Banque de La Poste mentionne que celle-ci peut ouvrir un compte pour les moins de 12 ans. Le courrier n'apparaît pas parmi les

briefwisseling is niet een van de geplande verrichtingen. Is dat een vergetelheid?

Het beheerscontract bepaalt dat het beheer gratis "kan" zijn. Dat is nu het geval. Is De Post van plan daarmee door te gaan?

02.14 Minister **Rik Daems** (*Frans*): In het beheerscontract staat dat het beheer gratis "kan" zijn. De overeenkomst over de universele bankdienst voorziet echter in maximale kosten. Dit betekent dat De Post zich op de marktprijzen kan afstellen. Het probleem is dat De Post alle kosten van de universele bankdienst moet dragen.

02.15 **Marie-Thérèse Coenen** (ECOLO-AGALEV): Ik zal hierop na het reces terugkomen. Het is tijd dat de balans van de dochterondernemingen wordt opgemaakt.

02.16 **Jean Depreter** (PS): Ik had dus gelijk. Men kan niet zomaar in een sneltreinvaartje orde op zaken stellen. De controle door de gemeentelijke overheid zou misschien een laatste mogelijkheid zijn.

Het incident is gesloten.

03 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "Belgacom en telewerk" (nr. 7713)**

03.01 **François Bellot** (MR): Telewerk is een oplossing voor de toekomst. Belgacom zou terzake een stuwende kracht moeten zijn en zou aan de hand van een bedrijfsstrategie deze nieuwe technologieën moeten verspreiden en de nieuwe werkorganisatie die eruit voortvloeit moeten toepassen. Belgacom concentreert zich integendeel op een klein aantal zeer grote eenheden.

Welke strategie volgt Belgacom?

Is telewerk geen opportuniteit om de verplaatsingen van de werknemers te beperken en tevens een ruime verspreiding van nieuwe technologieën te verzekeren?

Wat zijn de krachtlijnen van het beheerscontract daarover?

Wat is de bedoeling van Belgacom in het bijzonder voor de *Back-Ends*?

opérations prévues. S'agit-il d'un oubli?

Le contrat de gestion prévoit que la gestion "peut" être gratuite. Elle l'est actuellement. La Poste a-t-elle l'intention de continuer?

02.14 **Rik Daems**, ministre (*en français*): Le contrat de gestion stipule "peut" être gratuit. Or, l'accord sur le service universel bancaire prévoit un coût maximal. Cela veut dire que La Poste peut se calibrer sur le marché. Le problème est que La Poste encourt tout le coût du service universel bancaire.

02.15 **Marie-Thérèse Coenen** (ECOLO-AGALEV): Je reviendrai là-dessus à la rentrée. Il est temps de faire le bilan sur les filiales.

02.16 **Jean Depreter** (PS): Je ne me suis donc pas trompé. On ne peut mettre de l'ordre dans tout cela sur le coin de la table. Le contrôle de l'autorité communale représente peut-être une dernière possibilité.

L'incident est clos.

03 **Question de M François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur «Belgacom et le télétravail»(n°7713)**

03.01 **François Bellot** (MR): Le télétravail constitue une solution d'avenir. Belgacom devrait être un moteur en la matière et, au travers d'une stratégie d'entreprise, diffuser ces nouvelles technologies et adopter la nouvelle organisation du travail qui en découle. Pourtant, au contraire, Belgacom se concentre sur des unités très importantes et en nombre réduit.

Quelle est la stratégie de Belgacom?

Le télétravail ne représente-t-il pas une opportunité de réduire la mobilité des travailleurs tout en offrant une large diffusion des technologies?

Quels sont les axes du contrat de gestion qui y sont relatifs?

Plus spécifiquement pour les *Back-Ends* quelles sont les intentions de Belgacom?

03.02 Minister **Rik Daems** (*Frans*): Inzake telewerk moet een onderscheid worden gemaakt tussen het ter beschikking stellen van werkfaciliteiten en het bieden van een efficiënte dienst aan de klanten.

De informaticamiddelen op het gebied van telecommunicatie die ter beschikking van Belgacom worden gesteld zijn indrukwekkend. Het concept bestaat dus.

In het beheerscontract wordt daaromtrent in niets voorzien.

Wat de *Back-Ends* betreft zijn de onderhandelingen met de sociale partners over Best nog aan de gang. Het bedrijf heeft mij gevraagd erover te zwijgen zolang ze niet rond zijn.

03.03 **François Bellot** (MR): Wat de *Back-Ends* betreft, valt het mij op dat een centrum in Verviers wordt gesloten en dat aan de werknemers wordt gevraagd om in Namen te gaan werken terwijl er een centrum in Luik bestaat ! Laten we hopen dat de onderhandelingen met de vakbonden het mogelijk zullen maken om voor dit probleem een oplossing te vinden.

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van de heer François Bellot aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand, over "het beheer van het vastgoed van Belgacom" (nr. 7714)**

04.01 **François Bellot** (MR): Belgacom is van plan een dochteronderneming op te richten die gespecialiseerd is in het beheer van haar vastgoed.

Welk juridisch statuut zal die dochteronderneming hebben ? Wat is het maatschappelijk doel ?

Zullen alle onroerende goederen - met inbegrip van de onroerende goederen door bestemming - door die dochteronderneming worden beheerd? Zal de dochteronderneming alle onroerende goederen of enkel de goederen die op korte termijn gevaloriseerd kunnen worden in haar kapitaal opnemen?

Wat is de huidige waarde van die onroerende goederen?

Welke procedures zullen worden gevolgd om de niet gebruikte goederen te verkopen? Wie zal voor de verkoop instaan en welke tussenpersonen

03.02 **Rik Daems** , ministre (*en français*) : Concernant le télétravail, il faut faire la distinction entre mettre à disposition des facilités de travail et mettre en place un service à la clientèle performant.

Les moyens informatiques télécoms mis à disposition de Belgacom sont impressionnants. Le concept existe.

Le contrat de gestion ne prévoit rien.

Au sujet des *Back-Ends*, les négociations avec les interlocuteurs sociaux relatives à *Best* sont toujours en cours. L'entreprise me demande de ne pas en parler avant qu'elles aient abouti.

03.03 **François Bellot** (MR): Concernant les *Back-Ends*, je suis sensibilisé par la fermeture d'un centre à Verviers, dont les travailleurs sont invités à aller travailler à Namur alors qu'il y a un centre à Liège! Espérons que les négociations syndicales permettront de régler ce problème.

L'incident est clos.

04 **Question de M. François Bellot au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes, sur "la gestion du patrimoine immobilier de Belgacom" (n° 7714)**

04.01 **François Bellot** (MR): Belgacom a l'intention de créer une filiale spécialisée dans la gestion immobilière des biens lui appartenant.

Quelle est la nature juridique de cette filiale? Quel en est l'objet?

L'ensemble des immeubles - en ce compris par destination - seront-ils gérés par cette filiale? La filiale reprendra-t-elle dans son capital l'ensemble des biens immobiliers ou uniquement ceux qui peuvent être valorisés à court terme?

Quelle est la valorisation actuelle de ces immeubles?

Par quelles procédures les biens inoccupés seront-ils mis en vente? Qui seront l'opérateur et les intermédiaires de vente?

worden erbij betrokken?

Wordt het onroerend goed desgevallend tegen de boekhoudkundige waarde in de balans van de dochteronderneming opgenomen? Zo ja, blijven de meerwaarden bij de dochteronderneming of worden ze opnieuw naar het moederbedrijf overgeheveld?

04.02 Minister **Rik Daems** (*Frans*): Juridische aard: naamloze vennootschap.

Maatschappelijk doel: dienstverlening voor alles wat te maken heeft met het onroerend goed en beheer van het onroerend patrimonium van Belgacom Group.

Het filiaal zal ook de ingebrachte goederen beheren.

Het neemt het onroerend goed over, behalve de maatschappelijke zetel van Belgacom en de zendmasten.

De valorisatie van de goederen zal gebeuren op basis van de marktwaarde, op het ogenblik van de overdracht, door een onafhankelijk expert.

De gebouwen die niet worden gebruikt zullen onderhands worden verkocht.

Op dit ogenblik staat een aparte afdeling van Belgacom in voor de verkoop, later neemt het filiaal die rol over. Indien nodig wordt een beroep gedaan op experts.

De meerwaarden zullen niet worden overgedragen. De overdracht zal dus geschieden tegen marktwaarde.

04.03 **François Bellot** (MR): Zal die dochteronderneming in de loop van het jaar 2002 worden opgericht?

04.04 Minister **Rik Daems** (*Frans*): Logischerwijze wel.

04.05 **François Bellot** (MR): Dankzij de onlangs goedgekeurde tekst over de onroerende voorheffing zullen er geen bedragen uit het verleden aan de gemeenten moeten worden betaald. Maar voortaan zal Belgacom de onroerende voorheffing elk jaar moeten betalen. Dat zou in de commissie moeten worden besproken. Alle overheidsbedrijven die privé-ondernemingen worden zullen met dit probleem worden geconfronteerd. De Staat zou de kosten van de pensioenen van de voormalige werknemers

Si les valeurs immobilières sont transférées au bilan de cette filiale, le seront-elles à leur valeur comptable? Si oui, les plus-values seront-elles logées dans cette filiale ou retourneront-elles au sein de la société-mère?

04.02 **Rik Daems**, ministre (*en français*): La nature juridique : une société anonyme.

L'objet social : fournir l'ensemble des services liés au secteur immobilier et gérer le patrimoine immobilier de Belgacom Group.

La filiale gèrera les biens apportés.

Elle reprendra les biens immobiliers sauf le siège social de Belgacom et les pilônes.

Les biens seront valorisés à la valeur du marché, évaluée au moment du transfert. La valorisation sera effectuée par un expert indépendant.

Les ventes de biens inoccupés auront lieu de gré à gré.

Actuellement, la vente sera opérée par une division séparée de Belgacom. Puis, par la filiale. Si nécessaire, il sera fait appel à des experts.

Les plus-values ne seront pas transférées. Le transfert aura donc lieu à la valeur du marché.

04.03 **François Bellot** (MR): Cette filiale sera-t-elle créée dans le courant de 2002?

04.04 **Rik Daems**, ministre (*en français*): Il serait logique que oui.

04.05 **François Bellot** (MR): L'adoption, récemment, du texte sur le précompte immobilier permettra d'éviter le paiement aux communes de sommes du passé mais, à l'avenir, Belgacom devra payer chaque année le précompte immobilier. Il faudrait en discuter en commission. Le problème se posera à toutes les entreprises publiques qui passent au privé. L'Etat devrait prendre à sa charge les pensions des anciens employés de Belgacom car, en tant qu'entreprise publique, celle-ci a dû contribuer au fonds de pension, ce qui créera des

van Belgacom ten laste moeten nemen aangezien deze onderneming, als overheidsbedrijf, bijdragen heeft moeten betalen aan het pensioenfonds, wat tot concurrentievervalsing zal leiden.

distorsions en termes de concurrence.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.00 uur.

La réunion publique de commission est levée à 18.00 heures.