



BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRESENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMPTE RENDU INTEGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

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

dinsdag

11-06-2002

16:00 uur

mardi

11-06-2002

16:00 heures

AGALEV-ECOLO	<i>Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
FN	<i>Front National</i>
MR	<i>Mouvement réformateur</i>
PS	<i>Parti socialiste</i>
cdH	<i>centre démocrate Humaniste</i>
SP.A	<i>Socialistische Partij Anders</i>
VLAAMS BLOK	<i>Vlaams Blok</i>
VLD	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
VU&ID	<i>Volksunie&ID21</i>

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 50 0000/000	<i>Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>	DOC 50 0000/000	<i>Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>	QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>
CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)</i>	CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)</i>
CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)</i>	CRIV	<i>Version Provisoire du Compte Rendu Intégral (sur papier vert)</i>
CRABV	<i>Beknopt Verslag (op blauw papier)</i>	CRABV	<i>Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)</i>
PLEN	<i>Plenum (witte kaft)</i>	PLEN	<i>Séance plénière (couverture blanche)</i>
COM	<i>Commissievergadering (beige kaft)</i>	COM	<i>Réunion de commission (couverture beige)</i>

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

INHOUD

Vraag van mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties over "de dienst aangetekende zendingen van De Post" (nr. 7320) 1

Sprekers: **Marie-Thérèse Coenen, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties over "de bevoegdheden van de ombudsdiensten van De Post" (nr. 7321) 3

Sprekers: **Marie-Thérèse Coenen, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de ministeriële tussenkomst in de contractbesprekingen van een sportbeoefenaar" (nr. 7350) 4

Sprekers: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

Vraag van de heer André Frédéric aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "het herstructureringsplan BEST" (nr. 7432) 7

Sprekers: **André Frédéric, Rik Daems**, minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties

SOMMAIRE

Question de Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques sur "le service des envois recommandés à la Poste" (n° 7320) 1

Orateurs: **Marie-Thérèse Coenen, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques sur "les compétences des services de médiation de la Poste" (n° 7321) 3

Orateurs: **Marie-Thérèse Coenen, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de Peter Vanvelthoven au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "l'intervention ministérielle dans les négociations concernant le contrat d'un sportif" (n° 7350) 4

Orateurs: **Peter Vanvelthoven, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

Question de M. André Frédéric au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "le plan de restructuration BEST" (n° 7432) 7

Orateurs: **André Frédéric, Rik Daems**, ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques

**COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN**

van

DINSDAG 11 JUNI 2002

16:00 uur

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

du

MARDI 11 JUIN 2002

16:00 heures

De vergadering wordt geopend om 16.22 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.
La séance est ouverte à 16.22 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Question de Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques sur "le service des envois recommandés à la Poste" (n° 7320)

01 Vraag van mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties over "de dienst aangetekende zendingen van De Post" (nr. 7320)

01.01 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question a trait au rapport des médiateurs. Cela concerne La Poste mais aussi les observations formulées par les médiateurs qui demandent des solutions. Les rapports des médiateurs devaient évidemment pouvoir alimenter la réflexion sur l'élaboration du contrat de gestion pour améliorer le service de La Poste. C'est donc bien une réflexion en amont par rapport au contrat de gestion.

Les médiateurs mettent en évidence la problématique des envois enregistrés par recommandé ou pondéraux. Ils notent que 20% des plaintes portent sur la sécurisation de ces envois. Les ombudsmans constatent que le nouveau système d'identification mis en œuvre n'apporte pas de garantie accrue en matière de sécurisation et de traçabilité des envois. Cette situation qui aurait dû être améliorée par les nouvelles technologies semble même moins bonne qu'avant. En effet, auparavant, les agents pouvaient intervenir manuellement. Nous en avons discuté tout à l'heure dans le cadre de la loi-programme. Il est clair que l'envoi recommandé devrait, de par sa force juridique, faire l'objet des plus grandes précautions, compte tenu de cette implication. Le degré de satisfaction de ce service est tout à fait insuffisant et est même très faible. Nous sommes ici au cœur du système postal et du monopole que La Poste peut exercer.

Le contrat de gestion commence à circuler. J'ai écrit cette question juste après la présentation des rapports, le contrat de gestion était annoncé mais n'était pas encore présenté à la presse. Je ne savais pas quels étaient les délais de ce contrat de gestion.

D'une part, La Poste envisage-t-elle d'apporter des solutions

01.01 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Uit het verslag van de ombudsmannen blijkt dat 20 % van de klachten op zware aangetekende zendingen betrekking heeft. Het nieuwe identificatiestelsel biedt geen garantie inzake beveiliging en opsporingsmogelijkheden en zou zelfs minder efficiënt zijn dan het vorige, terwijl aangetekende zendingen precies wegens hun juridische waarde de strengste voorzichtigheidsmaatregelen vereisen.

Is De Post van plan dit probleem op te lossen?

Integrale kwaliteit voor de dienst aangetekende zendingen zou een van de in het beheercontract opgenomen maatregelen moeten zijn om de tevredenheid en de betrekkingen tussen De Post en haar klanten te verbeteren. Zal men daarop toezien?

concrètes à ce problème de sécurité rencontré dans l'acheminement des envois recommandés?

Par rapport à la remarque des médiateurs, avez-vous l'intention d'inclure le principe du service de qualité totale pour le service d'envoi de recommandés dans les objectifs à atteindre par La Poste?

Ce serait donc une des mesures essentielle de qualité du service qui serait à définir dans ce contrat de gestion. Je crois qu'avec cette mesure, le taux de satisfaction pourrait peut-être augmenter et pourrait aussi améliorer le rapport de La Poste vis-à-vis de sa clientèle obligée.

01.02 Rik Daems, ministre: (...) Le projet de contrat de gestion va déjà dans ce sens. En effet, dans le contrat de gestion, on stipule que La Poste s'attachera à adhérer entre autres au standard de norme ISO9000.

Donc oui, le principe de qualité totale pour le service d'envoi de différents éléments va être inclus. Toutefois, la solution au problème qui a été signalé par le médiateur réside plutôt dans l'achèvement du projet de "tracking and tracing" que La Poste a inscrit dans ses priorités. Je ne doute d'ailleurs pas que l'entreprise regagnera rapidement la confiance de ses clients pour les envois recommandés une fois que la qualité augmentera.

Le suivi électronique des envois recommandés est un projet en trois phases qui devront être implémentées consécutivement.

Dans une première phase, des codes-barres sont fixés sur les envois recommandés. Le code-barres est indispensable au suivi électronique. Et à l'heure actuelle, cette phase est en grande partie réalisée.

Dans une deuxième phase, l'infrastructure technique et l'application du suivi électronique devront être installées dans le réseau des bureaux de La Poste. Après les tests techniques nécessaires, les premiers bureaux ont déjà été équipés. Dans ces bureaux, l'ensemble du processus de traitement des envois en recommandé est suivi. Les différents bureaux équipés peuvent suivre les activités des autres bureaux. Donc, le suivi électronique permet de tracer et de corriger les fautes lors du processus de traitement.

Dans une troisième phase, l'expéditeur a la possibilité de contrôler l'état d'avancement de ses envois par le biais d'une application sur internet. Ainsi, le client pourra s'assurer que son envoi en recommandé est traité de façon correcte.

Je récapitule les trois phases. La première consiste à s'assurer des éléments de base – code-barres – dans l'entièreté de la chaîne. La deuxième permet le suivi par les bureaux de poste. Et la troisième permettra au client de suivre son envoi.

Je pense que dans un délai assez limité, nous pourrions procéder à des tests à ce sujet.

En outre, le fait que le contrat de gestion stipule très clairement que l'on va adhérer à des normes comme ISO9000 permettra de régler le

01.02 Minister **Rik Daems**: Het ontwerp van beheercontract voorziet in een standaard ISO 9000, wat integrale kwaliteit impliceert.

De oplossing voor het vermelde probleem ligt echter in het plan 'tracing and tracking' dat een van de prioriteiten van De Post is. De Post zal spoedig opnieuw de trouw van haar klanten winnen wanneer de kwaliteit stijgt.

Het plan voor de elektronische opsporing van aangetekende zendingen bestaat uit drie fasen.

In een eerste fase, die voor een groot deel al gerealiseerd is, moeten streepjescodes worden aangebracht op de aangetekende zendingen. De tweede fase zal bestaan in de installatie van de technische infrastructuur en in de toepassing van een elektronische opvolging in de kantoren van De Post. Als de derde fase rond is, zal de afzender de mogelijkheid hebben de vordering van zijn zendingen via het internet te controleren. Er zullen binnenkort tests worden uitgevoerd.

De inschrijving van de norm ISO 9000 in het beheerscontract, die ook voor de sorteercentra zal gelden, zal het mogelijk maken het probleem binnen een redelijke termijn te regelen.

problème dans un délai raisonnable.

01.03 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le président, monsieur le ministre, qu'entendez-vous par "délai raisonnable"? C'est dans six mois? Dans un an? Dans deux ans?

01.03 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Wat is die termijn?

01.04 Rik Daems, ministre: Non. Cela doit être stipulé dans le contrat de gestion. La norme ISO9000 concernera également les centres de tri.

01.04 Minister **Rik Daems**: Die moet in het beheerscontract worden vermeld.

Pour vous donner une estimation très personnelle, je vous dirai que, par exemple, à la fin de cette année-ci, il faudra déjà voir un progrès significatif. L'adhésion aux normes ISO9000 se fera, selon moi, plutôt vers la fin de l'année prochaine. Mais rien que le fait qu'on veuille adhérer à ce type de norme est une innovation assez spectaculaire. Pourvu qu'on les atteigne!

Voor mij moet tegen het einde van het jaar duidelijk vooruitgang zijn geboekt. De toetreding tot de norm ISO 9000 zal eerder eind volgend jaar een feit zijn.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Mme Marie-Thérèse Coenen au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques sur "les compétences des services de médiation de la Poste" (n° 7321)

02 Vraag van mevrouw Marie-Thérèse Coenen aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties over "de bevoegdheden van de ombudsdiensten van De Post" (nr. 7321)

02.01 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question renvoie à l'ouverture et à la libéralisation du marché postal.

02.01 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): De ombudsmannen van De Post hebben hun verslag ingediend. Ze stellen vast dat er een heel aantal klachten is dat ze niet in aanmerking kunnen nemen, omdat de operator die instaat voor het vervoer van de briefwisseling of van de pakjes geen deel uitmaakt van De Post. Omdat ze het gelijkheidsbeginsel inzake postverkeer willen verzekeren, vragen ze zich af hoe ervoor kan worden gezorgd dat de bevoegdheden van de ombudsmannen in de toekomst worden uitgebreid tot alle operatoren die instaan voor de postdienst en hoe, in dat licht, hun onafhankelijkheid tegenover alle postoperatoren kan worden verzekerd.

Les médiateurs de La Poste ont déposé leur rapport. Ils ont également fait une série de recommandations et d'observations liées aux plaintes traitées. En fait, ils constatent qu'ils ne peuvent pas tenir compte de toute une série de plaintes qu'ils ont reçues, étant donné que l'opérateur chargé du transport du courrier ou du colis ne relève pas de La Poste. Dès lors, ils ne peuvent que renvoyer ces clients à l'entreprise ayant opéré ce service.

Aujourd'hui, La Poste se rend compte qu'elle dispose d'un service de médiation qui peut gérer les plaintes relatives à ses propres services mais qui laisse le citoyen confronté à un problème de transport du courrier sans interlocuteur en deuxième ligne.

Aussi, vu la libéralisation du marché postal et afin que tous les citoyens soient égaux face aux entreprises qui font du transfert postal, le service de médiation de La Poste se pose la question de savoir comment faire en sorte que les compétences des médiateurs ne soient plus liées uniquement aux services de La Poste mais à tous les opérateurs qui assurent de près ou de loin le service postal. De plus, s'il y a élargissement de ses compétences – ce qui serait une bonne chose, je crois – comment garantir l'indépendance de ce service de médiation par rapport à tous les opérateurs postaux?

02.02 Rik Daems, ministre: Monsieur le président, chers collègues, en réponse à la question, je peux fournir les éléments suivants.

02.02 Rik Daems, ministre: Krachtens een wetsontwerp dat thans in voorbereiding is, wordt de ombudsman van De Post bevoegd

Un projet de loi est actuellement en préparation, habilitant le

médiateur de La Poste pour tout le service postal. Nous travaillons sur ce qui s'appelle "la législation secondaire". Le projet est déjà soumis à un groupe de travail inter-cabinets. Pour ceux qui ignorent la manière de procéder, je précise qu'on prépare d'abord un projet, ensuite on le présente à un groupe de travail inter-cabinets pour, le cas échéant, l'amener devant un "kern" – réunion informelle du premier ministre et des vice-premiers ministres – et ensuite le proposer au conseil des ministres.

La nouvelle structure qui sera déterminée par cette loi permettra au médiateur de travailler de façon indépendante. Je rappelle d'ailleurs qu'en 1999, j'avais déjà proposé une note en ce sens au conseil des ministres. Il a fallu attendre 2002 pour que ce projet poursuive son chemin.

Quelles sont les limites dans le temps pour atteindre nos objectifs? Mon intention est de finaliser ce projet de loi, avec le parlement avant la fin de l'année. Je voudrais passer devant le conseil des ministres, si possible avant les vacances ou directement après et le présenter ensuite au parlement.

Un élément me pousse à faire en sorte que la loi soit votée avant la fin de l'année: les mandats des médiateurs arrivent à échéance à cette date. Il faudrait donc que la nouvelle loi soit votée pour pouvoir donner un nouveau mandat à ces personnes, plutôt que de poursuivre dans l'ancien contexte.

02.03 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Ce projet de loi a-t-il été réalisé en collaboration avec les médiateurs?

02.04 Rik Daems, ministre: Evidemment. Nous avons reçu plusieurs courriers de leur part et nous avons tenu compte de leurs remarques. Mais il est évident que l'on ne peut pas accepter toutes leurs observations, sinon nous ferions un projet spécial pour eux, ce qui n'est pas le but.

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

03 Vraag van de heer Peter Vanvelthoven aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "de ministeriële tussenkomst in de contractbesprekingen van een sportbeoefenaar" (nr. 7350)

03 Question de Peter Vanvelthoven au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "l'intervention ministérielle dans les négociations concernant le contrat d'un sportif" (n° 7350)

03.01 Peter Vanvelthoven (SP.A): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, in deze tijd van nieuwe politieke cultuur meen ik een restant van de oude politieke cultuur te hebben ontdekt.

(...)

03.02 Minister Rik Daems: La voix du maître.

voor alle postdiensten. Dit wetsontwerp wordt momenteel aan het advies van een interministeriële werkgroep voorgelegd.

De nieuwe structuur zal het de ombudsman mogelijk maken om onafhankelijk te werken.

In 1999 had ik al een nota in die zin aan de ministerraad voorgesteld.

Het is de bedoeling dat dit wetsontwerp voor het einde van het jaar door het Parlement wordt aangenomen.

Het mandaat van de ombudsmannen verstrijkt op het einde van dit jaar. Om hun mandaat te verlengen zou de nieuwe wet dus moeten worden aangenomen.

02.03 Marie-Thérèse Coenen (ECOLO-AGALEV): Kwam dit wetsontwerp tot stand in samenwerking met de ombudsmannen?

02.04 Minister Rik Daems: Uiteraard, maar we kunnen er niet al hun opmerkingen in verwerken.

03.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): Mijnheer de minister, mijn vraag handelt over het al dan niet voortzetten van de sportieve loopbaan van Andrei Tchmill die onder meer gesponsord werd door Lotto, de Nationale Loterij die onder uw bevoegdheid valt. Tchmill had zijn sponsor te kennen gegeven te willen doorgaan tot aan het wereldkampioenschap in Zolder, een mooie afsluiter voor de carrière van de Belg. De realiteit kan hard zijn. De sponsors waren niet bereid de extra centen op tafel te leggen, een bescheiden som van een paar tienduizend euro die Tchmill hiervoor vroeg. Volgens de pers bent u te elfder uur op de persconferentie van Tchmill toegekomen met de mededeling dat u het konijn uit de hoed had kunnen toveren en 100.000 euro had gevonden zodat Tchmill kon doorgaan tot het wereldkampioenschap.

03.03 Peter Vanvelthoven (SP.A): En ces temps de nouvelle culture politique, je pense avoir découvert un reliquat d'ancienne culture politique. Il s'agit de l'arrêt ou non de la carrière du coureur cycliste Andrei Tschmil qui a lui-même annoncé qu'il y mettrait un terme à la fin du championnat du monde à Zolder. Les sponsors ne voulaient cependant pas déboursier l'argent nécessaire. Le ministre aurait tenté de parvenir à un accord en mettant à disposition 100.000 euros provenant de la Loterie Nationale.

03.04 Minister Rik Daems: (...)

03.05 Peter Vanvelthoven (SP.A): Als het uw portefeuille is, zijn het mijn zaken niet! Naar verluidt zou een van de sponsors, de Nationale Loterij het geld ter beschikking stellen. Dit krantenbericht heeft me verbaasd. Is het correct? Zo ja, moet de besteding van de middelen niet door de raad van bestuur worden beslist? Het lijkt me eigenaardig dat de verantwoordelijke minister de raad van bestuur tot een bepaalde toegeving weet te forceren. Kunt u terzake enige verduidelijking brengen?

03.05 Peter Vanvelthoven (SP.A): Ces informations sont-elles exactes? La répartition des moyens de la Loterie Nationale ne ressortit-elle pas à la compétence de son conseil d'administration? Sur quelles bases le ministre est-il en droit de libérer de l'argent pour un seul sportif?

03.06 Minister Rik Daems: Mijnheer de voorzitter, geachte collega, dit is een interessante vraag omdat het de eerste maal is dat men een vraag stelt over de belangrijke rol die de Nationale Loterij in dit land speelt met betrekking tot de sportbeoefening. Zelden of nooit krijg ik de gelegenheid hierover uitleg te geven. Ik dank de heer Vanvelthoven voor de vraag. Misschien kan ik bij een volgende gelegenheid de besteding van de middelen van de Loterij toelichten. Naar aanleiding van de omvorming van het bedrijf heb ik hierover een uitgebreide studie gemaakt die een totaal ander licht werpt op al het cijfermateriaal. Men zal verrast zijn op welke wijze en in welke mate de Nationale Loterij van levensbelang is voor het gros van de sportieve, maatschappelijke, culturele en filantropische activiteiten in ons land. Als de economie wat minder goed draait, lopen de bedrijven weg. Dat is normaal. Wie moet het gaatje vullen? De Nationale Loterij. Een goeddraaiende Nationale Loterij laat dit toe.

03.06 Rik Daems, ministre: Je me réjouis de pouvoir enfin répondre à une question sur le rôle important joué par la Loterie Nationale dans la pratique du sport.

De vraag van de heer Vanvelthoven handelt over Andrei Tchmill. Wie is hij? Tchmill is een Rus die een aantal jaren geleden in ons land is terechtgekomen. Hij werd aangetrokken door de Lotto-ploeg waarin hij sindsdien ongeveer 18 jaar actief is. Tchmill is de sportieve figuur bij uitstek die van de Lotto-ploeg dat een ploegje van tweede rang was een ploeg van eerste klasse heeft gemaakt die ondanks het beperktere budget – slechts 34^{ste} – op dit ogenblik in de UCI tweede gerangschikt staat. Tchmill is ondertussen Belg geworden. Hij heeft altijd goed zijn boterham verdiend. Dat is het punt niet. Punt is dat de heer Tchmill dit voorseizoen een ongeval heeft gehad waardoor het geplande einde van zijn carrière, in casu de Ronde van België, voor hem spijtig genoeg in het gedrang kwam. Alle sportgeïnteresseerden

Andrei Tschmil a fait de l'équipe Lotto une équipe de premier plan. Il souhaitait vivement pouvoir mettre un terme à sa carrière en beauté mais cette perspective a été mise en péril à la suite d'un accident en début de saison. C'est la raison pour laquelle il a exprimé le voeu de participer au championnat du monde à Zolder. Il était disposé à courir en étant rémunéré à un tiers du tarif normal, à savoir 5 millions de francs. La Loterie Nationale avait accepté d'apporter sa contribution s'élevant à 3,5 millions de francs, mais les sponsors ont refusé d'intervenir. Je n'ai pas encouragé la Loterie Nationale à déboursier davantage d'argent mais j'ai abordé la question avec M.

weten dat het voor een grote coureur of een andere sportfiguur een hemelsbreed verschil uitmaakt of hij op de top afscheid kan nemen van de sport of met stille trom moet vertrekken.

In die context bestond de wens van de heer Tchmill om, als dat mogelijk was, zijn carrière wel mooi af te ronden, wat hij overigens heeft gedaan met zijn overwinning in de ronde van België. Dat heeft fel meegespeeld. Dat kan ik als volgt verklaren. Desnoods wilde hij nog voortdoen tot aan het einde van het seizoen, met name het wereldkampioenschap dat deze keer uitgerekend in Zolder plaatsvindt. De verwachting kan zijn dat Tchmill wint als hij in goede conditie is, omdat hij vorig jaar als tweede was geëindigd. Tchmill was een van de tien potentiële kandidaat-winnaars voor de wereldkampioenschappen.

In die besprekingen ben ik op geen enkel moment tussenbeide gekomen. Op een vrij laat ogenblik kwam ik te weten dat de discussie ging om bedragen, die ik naar mijn mening wel mag noemen. Tchmill wilde nog wel meedoen tegen eenderde van het normale tarief, nog altijd 5 miljoen. Dat geeft meteen aan wat die mensen verdienen. Of die verdienste terecht of ten onrechte is, laat ik in het midden. Een uitzonderlijk persoon is echter niet gemakkelijk te vinden. Wie daarvan profijt wil hebben om in zijn naam koersen te laten winnen, zal daarvoor moeten betalen. Zo werkt de markt.

Dat was in ieder geval wat Tchmill vooropstelde. De Loterij was het daarmee als dusdanig niet oneens. In haar geëigende bestuursorganen had zij beslist haar deel daarin te doen, met name 3,5 miljoen. Er bleef 1,5 miljoen over, waarover een tijd gehakketakt werd, tot op het moment dat ikzelf met die situatie werd geconfronteerd, overigens tijdens de Ronde van België. Ik kon begrijpen dat de Loterij niet het volledige pond doet. De Loterij heeft trouwens geen mandaat om meer te bieden dan 3,5 miljoen. Toch is het wel gek dat het verschil van 1,5 miljoen niet gemaakt kon worden voor het verhuur van een sportfiguur van die omvang aan die ploeg. Dat was mijn redenering. Daarover ben ik bij de Loterij niet tussenbeide gekomen.

Integendeel, ik heb een goede vriend van mij onder de arm genomen, met name Herman Schueremans, met wie ik daar toevallig was. Hij had terzake dezelfde mening als ik. Hij vroeg zich af hoe een wielrenner, die een ploeg zo omhoog heeft getrokken, niet door de andere sponsors dan de Loterij betaald werd. Een aantal goede koersen, onder meer de wereldkampioenschappen, zou hij al niet meer meerijden ten behoeve van die Lotto-ploeg. Ook Eddy Merckx heeft mij daarover aangesproken. In een gesprek met Herman Schueremans vroeg ik waarom hij geen inspanning deed, omdat hij vroeger de organisator van de laatste ronde van België was, de Torhout-Werchter-classics. Herman Schueremans vond dat een goed idee en stemde toe. Ik heb dat bericht aan de ploegleiding overgemaakt, die het voorstel formuleerde.

Er is echter een samenloop van omstandigheden geweest. Ten eerste, het voorstel was te laat voor zijn persconferentie. Blijkbaar werd nog geprobeerd om de heer Tchmill vóór zijn persconferentie nog te bereiken. Het feit dat hij een mooie overwinning behaalde in de Ronde van België zorgde er ten tweede echter voor dat hij zijn afscheid in schoonheid had gemaakt. Zelfs als wij dat voorstel toch

Shuermans qui lui-même pris cette décision.

A ce moment, Andrei Tschmil a décidé de refuser la proposition. La conférence de presse au cours de laquelle il a annoncé son départ avait déjà eu lieu et il avait gagné une étape du Tour de Belgique, terminant ainsi sa carrière en beauté.

nog tijdig hadden geformuleerd, had het wellicht toch niet meer aangeslagen, omdat dat voor hem een mooi einde van zijn carrière was. Als hij niet gewonnen zou hebben, had hij geen mooi einde voor zijn carrière. Dat is eigenlijk de situatie.

Ik heb dus niet ingegrepen in de Loterij. Ik heb persoonlijke relaties aangesproken om een financieringsgat dicht te rijden, omdat ik vond dat Tchmill een belangrijke sportfiguur is die voor de Lotto-ploeg heel veel heeft gedaan. Bovendien dacht ik daarmee voor de wielrennerij in het algemeen een goede zaak te doen, hoewel ikzelf meer een voetballiefhebber ben dan een liefhebber van wielrennen. Dat is het hele verhaal.

Ik heb met de heer Tchmill nog gesproken. Hij zei mij eerlijkheidshalve dat hij zijn persconferentie al had gegeven, maar toch vereerd was met dat voorstel. Hij vond echter dat het goed was geweest en ging niet in op het voorstel. Zo gaat dat in de sport, en dat weet u eigenlijk heel goed.

03.07 Peter Vanvelthoven (SP.A): Mijnheer de voorzitter, ik ben het natuurlijk met de minister eens dat het mooi zou zijn geweest als de heer Tchmill nog aan het wereldkampioenschap had deelgenomen. Hij werd inderdaad een van de kanshebbers genoemd.

De Lotto en de andere sponsors, Adecco en ABX, zijn blijkbaar op een bepaald moment niet bereid geweest om zover te gaan.

03.07 Peter Vanvelthoven (SP.A): Il eût été magnifique de le voir participer au championnat du monde à Zolder. Je me réjouis de constater que le ministre n'a pas demandé à la Loterie Nationale de dégager des moyens supplémentaires. Cette initiative l'honore.

03.08 Minister Rik Daems: Lotto was daartoe wel bereid.

03.09 Peter Vanvelthoven (SP.A): Lotto wel, inderdaad. Uit de berichtgeving begreep ik dat u namens Lotto het bijkomende geld op tafel zou hebben gelegd. Vandaag hebt u dat rechtgezet. Het is uw verdienste dat u andere mensen ertoe kon overtuigen om daarin geld te steken.

Mij ging het erom dat het om overheidsmiddelen ging. Het leek mij daarom eigenaardig dat de minister daarover eigenhandig, bij wijze van spreken tussen de soep en de patatten, zou kunnen beschikken.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 Question de M. André Frédéric au ministre des Télécommunications et des Entreprises et Participations publiques, chargé des Classes moyennes sur "le plan de restructuration BEST" (n° 7432)

04 Vraag van de heer André Frédéric aan de minister van Telecommunicatie en Overheidsbedrijven en Participaties, belast met Middenstand over "het herstructureringsplan BEST" (nr. 7432)

04.01 André Frédéric (PS): Monsieur le président, je vous remercie pour votre patience. Je pensais que le débat sur La Poste prendrait plus de temps.

Je voudrais vous interroger brièvement sur la situation spécifique que vit Belgacom dans l'arrondissement de Verviers.

04.01 André Frédéric (PS): Ik zou u aan de tand willen voelen over de specifieke situatie van Belgacom in het arrondissement Verviers.

In 1997 telde de Belgacom-

Cet arrondissement concernait la circonscription téléphonique de Verviers, regroupant les zones géographiques au préfixe téléphonique 087- et 080-. En 1997, cette circonscription téléphonique comptait encore 750 travailleurs répartis sur les différents sites. En 1998, pour faire face économiquement à une concurrence d'opérateurs privés de plus en plus agressifs, Belgacom a mis en place un premier plan de restructuration. Celui-ci s'articulait autour de deux axes: d'une part, la suppression par prépension volontaire de 6.000 postes de travail; d'autre part, la création de différentes divisions autonomes, chacune ayant des missions spécifiques. Cette première restructuration a eu un premier impact à Verviers sur le personnel. En effet, on est passé de 750 à 332 travailleurs. Ce fut une étape assez difficile à laquelle les travailleurs de Belgacom de l'arrondissement de Verviers ont dû faire face.

Actuellement, le nouveau plan de restructuration appelé "BEST" prévoit le départ de 5.000 employés et une refonte des divisions pour adopter un profil orienté vers les nouvelles technologies. Pour les trois divisions encore actives à Verviers, ce plan de restructuration prévoit la perte de 100 emplois, à quoi il faut ajouter les 7 équivalents temps plein du restaurant de l'entreprise puisque, dans ces conditions, la norme minimale de 50 repas serait impossible à atteindre.

Même s'il ne conteste pas le principe du développement d'une entreprise orientée vers les nouvelles technologies, ce projet ne doit cependant pas mener à une centralisation de tous les services alors que l'informatique permet de travailler en mode virtuel et devrait permettre d'accueillir de nouveaux services au centre de Verviers et ainsi de maintenir un nombre équivalent de travailleurs.

Monsieur le ministre, j'aurais souhaité que vous puissiez m'informer, pour autant que vous en soyez informé vous-même, des intentions précises de l'entreprise publique Belgacom, pour les divisions présentes à Verviers. Le volume d'emploi sera-t-il maintenu ou devons-nous une fois encore assister à des départs massifs dans la région verviétoise, qui connaît déjà un taux de chômage élevé mais qui essaie malgré tout d'assurer son redéploiement économique et touristique. Je pense que les chiffres que je vous ai indiqués sont assez révélateurs, avec un nombre de travailleurs passant de 750 à 332 unités.

Demain, ce sera un nombre inférieur à 200, s'il reste encore des travailleurs de Belgacom dans l'arrondissement de Verviers, ce qui serait difficilement imaginable pour celles et ceux qui essaient de faire vivre cet arrondissement et de le faire redémarrer sur le plan économique après la chute des entreprises textiles, nos fleurons de l'époque.

J'aurais souhaité connaître votre position sur le sujet.

04.02 Rik Daems, ministre: Monsieur le président, ma position est très claire. Le plan de restructuration BEST est l'exemple par excellence d'une entreprise confrontée à une concurrence farouche – on en voit les conséquences aujourd'hui – qui doit anticiper sur l'avenir. Pour Belgacom, le problème est que dans le contexte d'une telle compétition, l'actif en personnel est trop élevé à mi-terme. D'où le lancement du plan BEST qui réduit l'effectif en personnel de

afdeling Verviers nog 750 werknemers. In 1998 werkte Belgacom, geconfronteerd met de alsmaar scherpere concurrentie van privé-operatoren, een eerste herstructureringsplan uit, waarbij 6000 arbeidsplaatsen via vrijwillige pensionering werden geschrapt en autonome afdelingen met specifieke taken werden opgericht. In Verviers is het aantal werknemers teruggefallen van 705 tot 332.

Thans voorziet het "BEST"-herstructureringsplan in het vertrek van 5000 bedienden en worden de afdelingen afgestemd op de nieuwe technologieën. Dat plan voorziet voor Verviers in een verlies van 100 banen, met daarbovenop nog zeven voltijds-equivalenten die in het bedrijfsrestaurant zijn tewerkgesteld.

Dankzij de informatica zou er virtueel kunnen worden gewerkt en zouden nieuwe diensten in het centrum te Verviers kunnen worden geïntegreerd, waardoor een equivalent aantal arbeidsplaatsen zou kunnen worden gevrijwaard.

Wat zijn de precieze plannen van het overheidsbedrijf Belgacom met betrekking tot de afdelingen in Verviers? Zal het arbeidsvolume worden behouden of vallen er massale ontslagen te verwachten?

04.02 Minister Rik Daems: Het herstructureringsplan BEST illustreert hoe een bedrijf dat te maken krijgt met keiharde concurrentie vooruitziend moet inspelen op de toekomst. Het aantal personeelsleden van

manière assez spectaculaire, c'est vrai, mais c'est la seule façon de permettre à l'entreprise de rester forte dans le marché actuel et dans le contexte d'évolution technologique qui se présente.

Espérons que nous n'aurons pas besoin d'une troisième opération mais je tiens à dire que cette seconde opération va permettre à la société Belgacom de rester un des acteurs importants dans ce secteur, même sur le plan européen.

Dans ce contexte, il faut dire que ce plan qui a été approuvé par l'entreprise et par le gouvernement à cause de ses implications, non pas envers l'actionnariat mais en ce qui concerne les lois existantes sur les rapports sociaux, ce plan règle des questions de reconversion interne. Il faut savoir que ce plan a été négocié avec les organisations syndicales représentatives. Vouloir me mêler de l'application de ce plan me mettrait dans une position incorrecte en raison de ce qu'on appelle le *corporate governance*, mais je pense que ni la direction ni les syndicats n'accepteraient que je m'en mêle. Aujourd'hui, cela pourrait être en faveur de l'un et demain au détriment de l'autre. En ce qui me concerne, j'ai toujours suivi la ligne politique de ne pas être un actionnaire ou un représentant d'actionnaire comme les autres, c'est-à-dire pas uniquement avec des objectifs financiers mais d'abord avec des objectifs stratégiques de bien sociétal et ensuite avec des objectifs financiers puisque les deux sont liés.

Ce plan prévoit effectivement des centralisations et des reconversions dans d'autres tâches au sein de l'entreprise. Pour l'instant, on en est encore au stade où l'on négocie les conditions de sa mise en oeuvre. C'est pourquoi je n'ai pas d'informations concernant Verviers. Je ne peux donc répondre à cette question puisque je n'ai pas l'information. Mon problème est de savoir si j'entre dans une logique de demande d'informations. Mais si je le fais, je préfère que ce soit dans un contexte général où je me renseigne sur toutes les régions et j'en informe ensuite le président de la commission, ce que je fais d'ailleurs toujours, pour que chacun puisse en tirer des conclusions.

Le problème est le suivant: si je demande des informations particulières sur Verviers, sans doute importantes, demain j'aurai une demande de la région de Louvain; ensuite, des amis de Steve Stevaert à Hasselt feront de même ou des amis d'Antoine Duquesne du côté de la province de Luxembourg. Je préfère demander à la direction qu'on m'informe du détail de l'application, en accord avec les organisations syndicales. Dès réception de l'information, je la communiquerai au président de la commission et je vous enverrai directement les éléments concernant Verviers. Je profiterai de cette occasion pour élargir ma demande car nous sommes tous sensibles à notre région et nous souhaitons tous être servis de la même façon.

Belgacom blijkt halverwege te hoog. Daarom ook kwam het plan BEST er, dat het aantal personeelsleden drastisch doet dalen. Enkel op die manier kan het bedrijf sterk aanwezig blijven op de markt.

Die tweede operatie zal Belgacom in staat stellen om een van de belangrijke actoren te blijven in de sector, zelfs op Europees niveau. Het bedrijf en de regering hebben dat plan goedgekeurd omwille van zijn gevolgen voor het sociaal klimaat. Het regelt de problemen van interne reconversie. Er werden onderhandelingen over gevoerd met de vakbonden. Ik kan me bezwaarlijk gaan mengen met de toepassing van dat plan, niet enkel omwille van de *corporate governance*, maar ook omdat de directie en de vakbonden dat niet zouden aanvaarden. Als aandeelhouder was mijn beleidslijn altijd het nastreven van de strategische doelstellingen als maatschappelijk goed en kwamen de financiële doelstellingen slechts op de tweede plaats.

Dit plan voorziet inderdaad in centralisering en reconversie, maar over de randvoorwaarden van de toepassing ervan wordt nog onderhandeld. Ik beschik dan ook niet over informatie over Verviers. Indien we echter de richting van precieze informatieverstrekking uitgaan, dan zou ik willen dat dat in een algemeen kader voor alle regio's zou gebeuren.

Het probleem is dat als ik specifieke informatie vraag over Verviers, ik morgen weer andere specifieke vragen heb. Ik zou willen dat de directie mij gedetailleerde gegevens geeft over de toepassing en zodra ik die informatie heb ontvangen, zal ik ze bezorgen aan de voorzitter van de commissie. De elementen die betrekking hebben op Verviers zullen u rechtstreeks worden bezorgd.

04.03 André Frédéric (PS): Très brièvement, monsieur le ministre, j'entends bien le contenu de votre réponse, j'entends bien que l'entreprise se trouve dans un système de compétition, qu'elle doit anticiper et prendre un certain nombre de décisions en matière de personnel. J'entends bien aussi que le plan a été négocié avec les syndicats.

Il n'empêche que les mandataires essaient de défendre leur région et vous m'excuserez de m'intéresser plus particulièrement à mon arrondissement, celui de Verviers. Je me trouve dans une région située à l'extrême est de la Belgique. J'y constate une dissonance: il y a une centralisation des travailleurs vers Namur et une autre centralisation vers Bruxelles. On demande à des travailleurs d'aller faire le même métier, mais en se déplaçant une ou plusieurs heures par jour. Je suis bien placé pour savoir qu'il faut 4.30 heures pour venir vous poser une question en commission, mais c'est un plaisir, soyez-en convaincu!

On ne peut pas m'expliquer comment une entreprise qui veut être performante, qui veut que ses travailleurs soient au "top niveau", les oblige, à l'heure des technologies modernes permettant le télétravail, à faire un déplacement de 4 heures à 4.30 heures par jour. C'est tout à fait insensé lorsque l'on prétend vouloir être au "top".

Je me réjouis de votre proposition, monsieur le ministre. Il serait intéressant que vous nous informiez de l'état d'avancement des négociations sur l'implantation. J'aimerais un petit "plus" dans l'attitude du gouvernement et du ministre responsable, consistant à entamer une réflexion avec les responsables de cette entreprise, dans laquelle nous sommes partie prenante, me semble-t-il.

Bien entendu, les décideurs qui sont au "top niveau" ne vivent pas ce problème. Je pense aux travailleurs qui sont sur le terrain, qui ont vécu des restructurations successives, qui ont parfois quitté Bruxelles après dix ans de travail pour revenir dans une région proche de chez eux et qui se retrouvent envoyés à Liège, puis à Namur, puis à Bruxelles. Qu'y aura-t-il ensuite? C'est une position inconfortable pour les travailleurs et tout le monde doit y être attentif.

Au-delà de la perte de personnel, les conditions de travail imposées aux travailleurs sont inacceptables. Je ne suis pas un responsable de marketing mais je voudrais bien qu'on m'explique comment on peut être plus efficace en faisant 4.30 heures de déplacement pour aller travailler? Je me réjouis d'entendre la réponse.

04.03 André Frédéric (PS): Ik begrijp dat de onderneming onderhevig is aan concurrentie, dat ze hierop moet anticiperen en dat ze een standpunt moet innemen ten opzichte van haar personeel. Ik begrijp ook dat het plan met de vakbonden werd besproken. Dit neemt niet weg dat de mandatarissen het opnemen voor hun regio en ik stel vast dat er in mijn arrondissement, in Verviers, een grote groep werknemers naar Namen en een andere naar Brussel gaat. Voor dezelfde functie zijn de werknemers een of meerdere uren per dag onderweg. Nu het telewerk bestaat, is het waanzinnig dat een onderneming die wil dat haar werknemers op "topniveau" staan, hen verplicht 4 uur tot 4 uur 30 per dag onderweg te zijn.

Ik ben blij met uw voorstel. Ik ben benieuwd te vernemen hoe ver de onderhandelingen over de vestigingen zijn gevorderd. Ik zou graag hebben dat de regering eens van gedachten wisselt met de leiding van het bedrijf. We moeten oog hebben voor de betrokken werknemers die al heel wat herstructureringen hebben beleefd en die in weinig comfortabele omstandigheden werken.

Bovenop de personeelsdaling zijn de arbeidsomstandigheden die aan de werknemers worden opgelegd onaanvaardbaar. Hoe kan men nu efficiënter werken als men 4 uur en 30 minuten onderweg is voor zijn werk?

Le président: Le ministre nous transmettra sa documentation qui sera envoyée à tous les commissaires.

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

De voorzitter: De vraag nr. 7433 van de heer Dirk Pieters werd niet gesteld gezien de afwezigheid van de indiener.

Het debat over De Post, met de vragen en interpellaties nrs. 7379, 1299, 1306, 7464, 7468 en 1312 van de dames Karine Lalieux en Frieda Brepoels, de heer Jozef Van Eetvelt, mevrouw Marie-Thérèse Coenen en de heren Jean Depreter en André Smets wordt verschoven naar de eerste week van juli.

La réunion publique de commission est levée à 17.21 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.21 uur.